



# Päihdetyöntekijöiden tunteiden sekä ajattelu- ja tulkintamallien vaikutukset yksilön psyykki- seen työhyvinvointiin

---

Salonen, Piia

Sjølvgren, Jesse

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Otaniemi

Päihdetyöntekijöiden tunteiden sekä ajattelu- ja tulkin-  
tamallien vaikutukset yksilön psyykkiseen työhyvinvoin-  
tiin

Piia Salo  
Jesse Sjelvgren  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2011

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Otaniemi  
Sosiaalialan koulutusohjelma

## Tiivistelmä

Salo Piia, Sjelvgren Jesse

### Päihdetyöntekijöiden tunteiden sekä ajattelu- ja tulkintamallien vaikutukset yksilön psyykkiseen työhyvinvointiin

Vuosi 2011

Sivumäärä 55

Työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta on keskusteltu viime vuosina laajasti yhteiskunnassa. Keskustelua on käyty niin työpaikoilla, mediassa kuin poliittisellakin tasolla. Työhyvinvoinnin lisäämiseksi on pyritty löytämään keinoja samalla kun taloustilanne on taantumassa. Yleisesti nähdään, että heikko taloustilanne lisää pahoinvointia työelämässä: henkilöstömenoja karsitaan, työpaikan epävarmuus ja sairauspoissaolot lisääntyvät. Työn tekeminen on kuitenkin elinehto toimivalle hyvinvointiyhteiskunnalle, joten työvoiman työkykyyn olisi syytä kiinnittää huomiota. Uskomme, että parhaiten tämä tapahtuu työhyvinvoinnin kehittämällä. Ihmisten hyvinvointi heijastuu kaikkeen tekemiseen, myös työn tuloksellisuuteen ja tuottavuuteen.

Sosiaalialalla tehtävä työ voi olla henkisesti kuormittavaa, mikä voi lisätä työntekijän riskiä uupua työssään. Voidaan myös nähdä, että vaatimukset henkiselle suorituskyyvylle ovat kasvaneet entistä haastavamman asiakaskunnan myötä. Opinnäytetyössämme korostuvat yksilön omat keinot vaikuttaa työhyvinvointiinsa oman ajattelunsa kautta. Tätä näkökulmaa ei ole mielestämme tuotu esille työhyvinvointikeskustelussa riittävästi.

Opinnäytetyömme tarkoitus on kehittää työhyvinvointia. Yhteistyökumppanina työssämme toimi Espoon kaupungin mielenterveys- ja päihdepalvelukeskus Emppu. Opinnäytetyömme teoreettiseksi kehykseksi valitsimme yksilön psyykkisen työhyvinvoinnin ja päihdetyön. Yksilön psyykkistä työhyvinvointia tarkasteltaessa keskityimme erityisesti tunteisiin ja elämänhallinnan tunteeseen. Tunteet ovat kaiken toimintamme taustalla ja ohjaavat toimintaamme. Toimintaamme vaikuttaa myös elämänhallinnan tunne, jota olemme kuvanneet ajattelu- ja tulkintamallien kautta. Tunteita ja käyttämiämme ajattelu- ja tulkintamalleja tarkastelemalla voimme omalta osaltamme vaikuttaa omaan työhyvinvointiimme.

Tutkimme opinnäytetyössämme päihdetyöntekijöitä ja heidän kokemuksiaan asiakastyöstä. Valitsimme kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän, jonka avulla saimme parhaiten kartoitettua ja kuvattua tutkittavien asiakastyössä kohtaamia tunteita ja käyttämiä ajattelu- ja tulkintamalleja. Aineistonkeruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Tutkimusaineiston olemme analysoineet sisällönanalyysimenetelmää hyödyntäen.

Tutkimuksemme tulokseksi muodostui kaksi erilaista ajattelu- ja tulkintamallia, joita päihdetyöntekijät olivat kuvanneet haastattelussa. Mallit ovat onnistumista tukeva ajattelu- ja tulkintamalli sekä onnistumista haittaava ajattelu- ja tulkintamalli. Tuloksista tekemämme johtopäätökset vahvistivat yksilön omien ajattelu- ja tulkintamallien sekä tunteiden tärkeyttä suhteessa työhyvinvointiin. Merkityksellistä on, että yksilön omilla tunteilla ja tämän käyttämillä ajattelu- ja tulkintamalleilla on vähintään yhtä paljon vaikutusta työhyvinvointiin kuin ulkoisilla puitteilla.

**Asiasanat:** psyykkinen työhyvinvointi, tunteet, ajattelu- ja tulkintamallit, päihdetyö

Salo Piia, Sjelvgren Jesse

**Effects of substance abuse workers' emotions and thought and interpretation patterns on an individual's mental well-being at work**

Year	2011	Pages	55
------	------	-------	----

Well-being and coping at work has been largely discussed in the last few years in Finnish society. The discussion has taken place at work among employees, in the media and also in the political arenas. Attempts at finding new ways to improve well-being at work have been made when the economy in Europe is in recession. In general recession increases malaise at work: cutting down human resources increases instability of posts and sick leaves. Working is a life-line for functioning welfare society. Attention should be paid to employees' ability to work. We believe that the best way to achieve this is to improve well-being at work. Employees' well-being reflects on their actions in addition to profitability and productivity.

Social work can be mentally exhausting. Mentally exhausting work may increase the employees' risk to burn out at work. The requirements for mental capacity have grown along with more challenging clients. Employees' tools to impact their thinking and their own well-being at work is emphasised in our thesis. This aspect has not been highlighted enough in discussions about well-being at work.

Our thesis aims to improve well-being at work. The city of Espoo co-operated in the project. The theoretical framework we chose for our thesis was an individual's mental well-being at work and substance abuse work. When examining individual mental well-being we focus on emotions and life control. Emotions have an influence on all our actions. Our actions are also influenced by life control which we have described through thought and interpretation patterns. Through studying our emotions and the thought and interpretation patterns we use we are able to impact our well-being at work.

In our thesis we studied substance abuse workers and their experiences of client work. We used qualitative approach in our study, because we aimed to chart and describe the emotions and also thought and interpretation patterns that substance abuse workers used in client work. We collected the data through interviews. We analysed the data with content analysis.

We obtained two different kinds of thought and interpretation patterns which the substance abuse workers described in the interviews. The patterns are success-supporting thought and interpretation pattern and success-hindering thought and interpretation pattern. The conclusions we made confirmed the importance of an individual's thought and interpretation patterns and emotions in relation to well-being at work. It was significant that an individual's emotions and thought and interpretation patterns had at least as much effect on well-being at work as external circumstances.

**Keywords:** mental well-being at work, emotions, thought and interpretation patterns, substance abuse work

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Työhyvinvoinnin lähtökohtia .....	7
2.1	Työhyvinvoinnin ulottuvuudet .....	7
2.2	Elämänhallinta ja kasvumotivaatio osana yksilön psyykkistä työhyvinvointia...8	
2.2.1	Ajattelu- ja tulkintamallit .....	9
2.2.2	Kasvumotivaatio ja uuden oppiminen .....	11
2.3	Tunteet ja työhyvinvointi .....	12
2.4	Työhyvinvoinnin haasteet .....	14
2.5	Työhyvinvoinnin tutkiminen .....	15
3	Päihdetyö .....	16
3.1	Päihdetyön luonne .....	16
3.2	Päihdetyön asiakastyö ja tunneosaaminen .....	17
3.3	Espoon mielenterveys- ja päihdeohjelma ja Emppu .....	20
4	Tutkimuksen toteutus .....	22
4.1	Opinnäytetyön tehtävä ja tutkimuskysymykset .....	22
4.2	Aineistonkeruu .....	22
4.3	Aineiston analyysi .....	23
5	Tutkimuksen tulokset .....	24
5.1	Onnistumista tukeva ajattelu- ja tulkintamalli .....	24
5.1.1	Onnistumista ennakoivat asenteet .....	25
5.1.2	Työntekijän kasvumotivaatio .....	26
5.1.3	Onnistumisen kokeminen ja hyvinvoinnin lisääntyminen .....	27
5.1.4	Myötätunnon kokeminen .....	28
5.2	Onnistumista haittaava ajattelu- ja tulkintamalli .....	32
5.2.1	Epäonnistumisen ennakointi .....	32
5.2.2	Kokemus omien vaikutusmahdollisuuksien rajallisuudesta .....	33
5.2.3	Onnistumista haittaavat tunteet .....	34
5.3	Tutkimustulokset tutkimuskysymyksiin nähden .....	36
6	Pohdinta .....	41
6.1	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	41
6.2	Tutkimuksen hyödyllisyys ja jatkotutkimusmahdollisuudet .....	43
	Lähteet .....	47
	Liitteet .....	50
	Liite 1. Teemahaastattelurunko .....	50
	Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta .....	52
	Liite 3. Sisällönanalyysitaulukot 1 & 2 .....	53

## 1 Johdanto

Työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta on keskusteltu paljon viime vuosina. Suomen väestörakenne on muuttumassa lähivuosina, kun suuret ikäluokat jäävät eläkkeelle. Muutoksen vuoksi työmarkkinoille on syntymässä työntekijävajetta. Yhteiskunnan toimivuuden kannalta onkin tärkeää, että työikäinen väestö on työkykyistä ja pysyy työelämässä nykyistä kauemmin. Tämän vuoksi hallituksen tavoitteeksi on vuonna 2007 kirjattu työurien pidentäminen parantamalla työoloja ja työssä jaksamista. (Valtioneuvosto 2007, 72-74.) Työhyvinvoinnin kehittäminen nähdään keskeisenä tekijänä, jonka avulla pyritään pidentämään työurien kestoja. Työhyvinvoinnin kehittäminen on merkittävä asia myös kansantalouden kannalta, sillä pelkästään masennuksesta johtuvista poissaoloista sekä työkyvyttömyyseläkkeistä koituu Suomessa kuluja yhteiskunnalle yli 633 miljoonaa euroa vuodessa (Hyppänen 2010, 277).

Olemme valmistumassa työelämään ja edustamme sukupolvea, jonka tulisi jaksaa työelämässä entistä pidempään. Pidämme tärkeänä, että työhyvinvointia tarkastellaan aktiivisesti ja siihen kiinnitetään huomiota myös poliittisella tasolla. Mielestämme jokainen voi parhaiten vaikuttaa omaan työhyvinvointiinsa pitämällä itsestään huolta. Henkisesti raskaan työn tekeminen sosiaalialalla asettaa yksilön voimavarat koetukselle, minkä vuoksi on tärkeää oppia tarkastelemaan omaa jaksamista ja hyvinvointia. Työhyvinvoinnin kokeminen on aina yksilöllistä. Työhyvinvoinnin kokemiseen vaikuttaa ulkoisten puitteiden lisäksi yksilön sisäinen kokemusmaailma. Pidämme tässä tarkastelussa tärkeinä tunteita sekä ajattelu- ja tulkintamalleja, joita tarkastelemme tässä työssä. Tunteet ohjaavat ihmisten käyttäytymistä samoin kuin käyttämämme ajattelu- ja tulkintamallit. Niitä tarkastelemalla on ihmisellä parhaat mahdollisuudet vaikuttaa omiin kokemuksiinsa ja sitä kautta työhyvinvointiinsa.

Ihminen käyttää merkittävän osan elämästään työn tekemiseen. Työ ja työn tekeminen ovat elinehto myös toimivalle hyvinvointiyhteiskunnalle. Kuitenkin yli puolet suomalaisista kokee työuupumuksen oireita (Rauramo 2004, 12). Työelämässä jaksaminen ja työuupumus ovat nykypäivän haasteita työhyvinvoinnille. Yleisesti ajatellaan, että mielenterveysongelmat, mielialahäiriöt ja riippuvuusongelmat ovat lisääntyneet viime vuosina. Kuitenkin Kansanterveyslaitoksen Terveys 2000 -tutkimuksen perusteella mielenterveysongelmat, psyykkisten oireiden määrä ja vaikeusaste näyttävät olevan suunnilleen yhtä yleisiä kuin 20 vuotta sitten (Aromaa & Koskinen 2002). Myös Sosiaali- ja terveysministeriössä työskentelevä psykiatrian dosentti Teija Honkonen toteaa, ettei masennus ole lisääntynyt, mutta siitä johtuva työkyvyttömyys on. Masennustilojen merkitys on korostunut nykyajan työelämässä, jossa henkisen suorituskyvyn vaatimukset ovat nousseet. Masennuksen lisäämät kognitiiviset häiriöt haittaavat työssä jaksamista erityisesti aloilla, joissa henkinen suorituskyky painottuu. (Hyppänen 2010, 285.)

Päihdetyötä on tutkittu Suomessa vähän, vaikka päihteiden käyttöä ja päihdepolitiikkaan liittyvää tutkimusta tehdään jatkuvasti (Havio, Inkinen & Partanen 2008, 237).

Opinnäytetyömme on osa Laurea-ammattikorkeakoulun ja Espoon mielenterveys- ja päihdepalvelujen yhteistyöhanketta, jonka tavoitteena on kehittää Espoon mielenterveys- ja päihdepalvelukeskuksen eli Empun toimintaa. Opinnäytetyömme tarkoitus on kehittää Empun työntekijöiden työhyvinvointia. Tutkimme opinnäytetyössämme Empun päihdetyöntekijöiden asiakastyössä heränneitä tunteita sekä työntekijöiden asiakastyössä käyttämiä ajattelu- ja tulkintamalleja sekä niiden vaikutusta yksilön psyykkiseen työhyvinvointiin. Myös Korkkula (2010) on tutkinut henkistä hyvinvointia opinnäytetyössään, jossa on selvitetty asiakastyön vaikutuksia Kelan asiakaspalvelijoiden henkiseen hyvinvointiin. Työpsykologiassa ja työhyvinvointitutkimuksessa on selvitetty ihmisten yksilöllisiä eroja kokea stressiä ja välttää siltä. Yksilöllisiä eroja ihmisten välillä on tutkittu piirreominaisuuksien, käyttäytymismallien ja stressinkäsittelykeinojen näkökulmasta. (Feldt, Mäkikangas & Kokko 2005, 77.) Työhyvinvointitutkimuksessa on tutkittu myös persoonallisuuden ja tunteiden vaikutusta työtyytyväisyyden kokemiseen. Conolly ja Viswesvaran ovat todenneet työtyytyväisyyden olevan yhteydessä ihmisen persoonallisuuden piirteisiin, erityisesti yksilön taipumukseen kokea positiivisia tunnetiloja (Mäkikangas, Feldt & Kinnunen 2005, 63).

## 2 Työhyvinvoinnin lähtökohtia

### 2.1 Työhyvinvoinnin ulottuvuudet

Työhyvinvointi on laaja käsite, jolle ei ole olemassa yhtä määritelmää. Työhyvinvoinnilla voidaan tarkoittaa koko organisaation ja sen työntekijöiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Työhyvinvoinnin toteutuminen on siis riippuvainen niin työntekijästä, organisaatiosta kuin työyhteisöstäkin. Myös yhteiskunta vastaa työhyvinvoinnin kehittämisestä työpaikoilla. (Rauramo 2004, 33; 36.) Poliittikaohjelmien ja lainsäädännön avulla organisaatiot veloitetaan tehtäviin, joiden mukaisesti organisaatioiden tulee edistää ja ylläpitää työhyvinvointia. Työhyvinvoinnin edistämistä ja ylläpitoa koskevia lakeja ovat työsopimuslaki (55/2001), työturvallisuuslaki (738/2002), työsuojelun valvontalaki (44/2006), yhteistoimintalaki (334/2007), työterveyshuoltolaki (1383/2001), työeläkelaki (242/2002) ja laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986) (Tampereen yliopisto 2011). Organisaatioille asetetuista velvoitteista huolimatta myös työntekijällä ja työyhteisöllä on vastuu työhyvinvoinnin ylläpitämisestä (Rauramo 2004, 29).

Yksilön työhyvinvointiin vaikuttavia yksilöllisiä tekijöitä ovat henkilön elämänhallinta, kasvumotivaatio, asenteet sekä koettu terveys ja fyysinen kunto (Manka 2010, 15-17). Yksilön työhyvinvointiin vaikuttavat myös ulkoiset, ympäristöön liittyvät tekijät. Näitä tekijöitä ovat or-

ganisaatio ja sen johtaminen sekä työntekijöiden ryhmähenki ja työn sisältö itsessään (Manka 2010, 17-18).

Organisaatio voi vaikuttaa työntekijöiden työhyvinvointiin tavoitteellisuuden, kuten selkeiden visioiden, strategioiden ja arvojen avulla. Organisaatio, jossa henkilöstön jatkuvaa kehittymistä tuetaan ja osaamisesta palkitaan, edistää myös henkilöstön työhyvinvointia. Lisäksi organisaation työympäristön tulee olla toimiva ja turvallinen, jotta työskentely työpaikalla ei aiheuta tarpeettomia haastetekijöitä työntekijän turvallisuudelle. Työntekijöiden ryhmähenki eli työyhteisön tapa toimia ja olla keskenään vuorovaikutuksessa, vaikuttaa keskeisesti yksilön työhyvinvointiin. Avoin vuorovaikutus ja ryhmätyön jatkuva kehittäminen, töiden järjestely ja suunnitteleminen edistävät hyvän ryhmähengen muotoutumista työyhteisöön. (Manka 2010, 16-18.)

Työntekijän vaikuttamismahdollisuudet oman työnsä sisältöön ja sitä koskeviin päätöksiin ja tavoitteisiin edistävät työhyvinvointia. Työn tulisi olla myös vaihtelevaa, monipuolista ja tarjota mahdollisuuksia uuden oppimiselle. Lisäksi ulkoiset palkkiot, kuten etenemismahdollisuudet tai rahalliset palkkiot voivat edistää yksilön kokemaa työhyvinvointia. (Manka 2010, 15-17.) Sosiaali- ja terveysministeriössä työskentelevän psykiatrian dosentin Teija Honkosen mukaan hyvä työ tukee mielenterveyttä. Työntekijän henkinen hyvinvointi on parempaa työssä, jossa työn vaatimukset ovat kohtuulliset työntekijän osaamiseen ja muihin voimavaratekijöihin nähden. Lisäksi tärkeää on, että työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa itse työhönsä. (Hyppänen 2010, 287.)

## 2.2 Elämänhallinta ja kasvumotivaatio osana yksilön psyykkistä työhyvinvointia

Yksilön työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät on lueteltu edellisessä kappaleessa. Keskitymme edellä mainituista tekijöistä elämänhallinnan ja kasvumotivaation osa-alueisiin, jotka ovat tiiviissä yhteydessä toisiinsa (Manka 2010, 157). Hallinnan tunne vaikuttaa keskeisesti hyvinvointiimme. Mitä enemmän koemme voivamme vaikuttaa omaan elämäämme ja työhömmemme sitä suuremmalla todennäköisyydellä jaksamme paremmin. Elämänhallinta on keskeinen voimavara selviytymiseen muuttuvissa toimintaympäristöissä. Hallinnan tunteen puute voi näkyä henkilön avuttomuutena, jolloin ihminen on passiivinen ja odottaa ulkopuolisia käskyjä ja ohjausta. Hallinnan puute voi johtaa myös sairastumiseen, masentuneisuuteen ja stressaantumiseen. Elämänhallinnan tunnetta voidaan pitää tavoitteiden saavuttamisen ja arjessa selviytymisen keinona. (Manka 2010, 153-154.)

Elämänhallinnan tunnetta voidaan tarkastella kolmesta ulottuvuudesta. Sitä voidaan tarkastella persoonallisuuden näkökulmasta, jolloin keskeisessä tarkastelussa on ihmisen sisäinen ja ulkoinen hallinta. Toinen tarkastelunäkökulma ovat ajattelu- ja tulkintamallit, joissa kahtena



erilaisena mallina pidetään optimistista ja pessimististä ajattelutapaa. Kolmas tarkastelmahdollisuus on koherenssin tunne, joka tarkoittaa minän eheyttä. Koherenssin tunne auttaa ihmistä selviytymään kuormittavista tilanteista. (Manka 2010, 154.)

Hallinnan tunne muodostuu tietoisista ja tiedostamattomista tekijöistä. Tietoisia hallintakeinoja ovat itsetunto, minäkäsitys, tarpeet ja tavoitteet. Elämänhallinta lisää hyvää itsetuntoa, myönteistä minäkuvaa sekä tavoitteellisuutta. Tietoisiin hallintakeinoihin kuuluvat myös yksilön käsitys omasta pätevyydestään. Omien kykyjen ja taitojen arviointi vaikuttaa emotionaaliin reaktioihin: vähäinen luottamus omiin kykyihin lisää stressiä ja haittaa omien kykyjen käyttöä. Mitä parempi käsitys ihmisellä on omasta pätevyydestään, sitä todennäköisemmin tämä ottaa haasteellisia tehtäviä vastaan ja jaksaa keskittyä tavoitteiden saavuttamiseen. (Manka 2010, 157-158.)

Käsitys omasta pätevyydestä vaikuttaa myös suoritusten tuloksiin: uskomalla omaan kyvyttömyyteen ihminen usein toimii odotustensa mukaisesti. Oman toiminnan säätelyllä on vaikutuksia mielialaan: ihminen, joka ei koe saavuttavansa tavoitteitaan, saattaa masentua. Motivaatio puolestaan lisääntyy ihmisellä, joka pystyy hallitsemaan tapahtumia, joista voi oppia. Myönteinen itsearviointi vaikuttaa myös yksilön oppimiseen sekä kasvomotivaatioon. Korkean itseluottamuksen omaavat ihmiset ennakoivat onnistumista ja asettavat tavoitteet korkealle. (Manka 2010, 158.)

Tarkastelemme tutkimuksessamme lähemmin ajattelu- ja tulkintamalleja sekä yksilön kasvomotivaatiota ja uuden oppimista. Ajattelu- ja tulkintamallit kuvaavat selkeästi yksilön kokemaa hallinnan tunnetta ja niillä on suuri vaikutus koettuun hyvinvointiin. Kasvomotivaatio liittyy kiinteästi elämänhallintaan ja sillä on keskeinen vaikutus yksilön työhyvinvoinnissa. (Manka 2010, 153-158.)

### 2.2.1 Ajattelu- ja tulkintamallit

Ihmiselämä koostuu monenlaisista haasteista, vastoinkäymisistä ja sattumuksista. Ihmisen oma suhtautuminen näihin tapahtumiin voi olla merkittävässä asemassa tarkastellessa henkilön myöhempää elämää ja hyvinvointia. Tyypillisesti onnistumiset vahvistavat henkilön itsetuntoa ja luottamusta omiin kykyihin, kun epäonnistumiset taas heikentävät niitä. Pahimmillaan epäonnistumiset voivat johtaa jopa mielenterveyden ongelmiin, kuten masentuneisuuteen. (Nurmi, Eronen & Salmela-Aro 1995, 104.)

Jokaisella ihmisellä on omanlaisensa selitysmallit, jotka ennustavat hänen käyttäytymistään ongelma- tai onnistumistilanteissa. Nämä selitysmallit koostuvat ennakkoinneista, arvioinneis-

ta, toimintasuunnitelmista, tunteista ja tulkinnoista. (Manka 2010, 160.) Selitysmallit voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen:

1. Mitä henkilö ajattelee ja tekee valmistautuessaan johonkin tiettyyn tehtävään ennen kuin hänellä on tietoa lopputuloksesta? Tässä vaiheessa henkilön toiminta koostuu toiminnan tuloksen ennakkoinnista ja siihen liittyviä tunteista, tavoitteiden asettamisesta, suunnittelusta ja sopivien selitysmallien valinnasta.

2. Miten henkilö tulkitsee tapahtuneen? Tämän vaiheen on nähty koostuvan onnistumiseen ja epäonnistumiseen liittyvistä syyselityksistä.

(Manka 2010, 160.)

Se, minkä selitysmallin henkilö valitsee, riippuu pitkälti yksilön minäkuvasta ja itsetunnosta. Myös useat muut tekijät, kuten mieliala ja henkilön temperamentti voi vaikuttaa siihen, minkä strategian henkilö valitsee. (Nurmi ym. 1995, 106.) Myönteinen minäkuva ja vahva usko onnistumiseen mahdollistavat tehtäviin suuntautuneen toiminnan. Myönteisesti ajatteleva ihminen suhtautuu ongelmiin haasteina, jotka voi ratkaista. Myönteiset kokemukset hän selittää omista ominaisuuksistaan johtuvina tuloksina ja kielteiset tilanteet hän näkee hetkellisinä, ulkoisista olosuhteista johtuvina tapahtumina. (Manka 2010, 160-161.) Kielteisten tilanteiden, kuten epäonnistumisen, näkeminen ulkoisista syistä johtuvana tapahtumana, antaa henkilölle mahdollisuuden käsitellä kielteistä palautetta niin, ettei se vaikuta kielteisesti henkilön itsetuntoon. Tällaista toimintatapaa nimitetään minää tukevaksi attribuutioerheeksi. (Nurmi ym. 1995, 106.)

Kielteinen minäkuva ja usko, ettei voi vaikuttaa tapahtumien kulkuun johtavat puolestaan passiiviseen ja tehtävään liittymättömiin toimintoihin. Kielteisesti ajatteleva ihminen uskoo ongelmien syiden johtuvan hänestä itsestään. Onnistumisiaan hän selittää sattumanvaraisilla ulkoisilla tekijöillä, joihin hänellä itsellään ei ole vaikutusmahdollisuutta. Ajatusmalliin liittyy läheisesti huono itsetunto ja pelko epäonnistumisesta. Henkilö on siis passiivinen, eikä keskity tekemäänsä toimintaan, jolloin tehtävä saattaa jäädä suorittamatta. (Manka 2010, 160-161.) Nurmi ym. (1995, 111) nimittävät tutkimuksessaan tällaisen henkilön käyttämää strategiaa epäonnistumisansa-strategiaksi. Epäonnistumisansa-strategiassa henkilöllä on tyypillisesti negatiivinen kuva omista vaikuttamismahdollisuuksista suoriutua tehtävästä kunnialla. Nämä henkilöt ennakoivat epäonnistumista ennen tehtävän aloittamista ja käyttävät paljon aikaa tehtävään liittymättömien toimien suorittamiseen.

Ajattelu- ja tulkintamallit kehittyvät konkreettisissa tilanteissa saadun palautteen perusteella. Tällöin ajattelu- ja tulkintamallien kehitystä voidaan kuvata joko myönteisenä kehänä tai noidankehänä, joka vahvistaa itseään tilanteesta toiseen. (Nurmi ym. 1995, 113-114.) Ajatte-

lu- ja tulkintamalleja voidaan muuttaa esimerkiksi lisäämällä positiivisen palautteen määrää henkilölle, joka käyttää epämiellekästä tulkintamallia. Lisäksi voidaan pyrkiä käsittelemään jotakin konkreettista asiakastyön tilannetta, missä tätä epämiellekästä tulkintamallia on hyödynnetty. Kyseenalaistamalla käytetty ajattelu- ja tulkintamalli, voidaan tarkastella sen vaikutuksia sekä luoda pohja sen muuttamiselle tulevaisuuden tilanteissa. (Nurmi ym. 1995, 113-114.) Sosiaali- ja terveystieteiden työssä näiden tilanteiden käsittely voisi tapahtua esimerkiksi työnohjaajan avustuksella.

### 2.2.2 Kasvumotivaatio ja uuden oppiminen

Ihmisen oppiminen ei rajoitu pelkästään lapsuus- ja nuoruusvuosiin, vaan myös aikuisina voimme jatkuvasti kehittää itseämme. Merkityksellisintä oppimisen kannalta ovat ihmisen positiiviset asenteet; ihmisellä tulee olla uskoa itseensä sekä motivaatiota oppia uutta. (Hyppänen 2010, 291). Erilaiset työelämän haasteelliset tilanteet voivat joko lamaannuttaa meidät tai asenteestamme riippuen, opettaa meille jotain uutta. Oppimiseen tarvitaan halua kehittyä ja eräänlaista tahtoa, jota voidaan kutsua kasvumotivaatioksi. (Manka 2010, 196-197.) Kasvumotivaatiolla on monia työhyvinvointia edistäviä tekijöitä. Työssä jaksaminen paranee, mikäli ihmisellä on mahdollisuus hyödyntää osaamistaan ja kokemuksiaan työssään (Hyppänen 2010, 291). Tampereen yliopiston työhyvinvoinnin ja ihmisten johtamisen professori Marja-Liisa Mankan (2010, 198) tekemän tutkimuksen mukaan ne henkilöt, joilla kasvumotivaatio oli korkea, näkivät työnsä, organisaationsa ja ryhmän toiminnan selkeästi parempana kuin ne henkilöt, joilla kasvumotivaatio oli alhainen. Kasvumotivaatiolla voidaan nähdä olevan myös tiivis yhteys elämänhallinnan tunteeseen sekä työhön sitoutumiseen. Korkean kasvumotivaation omaavat henkilöt omasivat paremman työkykyindeksin, jolla mitataan työssä sairastumisen todennäköisyyttä. (Manka 2010, 198.)

Ajattelumallia eli merkitysperspektiiviä kutsutaan ihmisen henkilökohtaiseksi viitekehykseksi. Siitä käytetään myös nimeä paradigma. Paradigma koostuu ihmisen kulttuurisista ja psykologisista oletuksista. Erilaiset paradigmat muodostavat viitekehyksiä, perusolettamuksia ja karttoja ajattelullemme, kommunikoinnille ja käyttäytymisellemme. Paradigmat sisältävät merkitysskeemoja eli jo opittuja odotusten muodostamia uskomuksia ja tulkintasääntöjä, jotka koskevat syy-seuraussuhteita, rooleja, arvoja ja yksilön minäkäsitystä. Paradigmat voivat olla myös työyhteisön yhteisiä eli kollektiivisia. Organisaatiokulttuuri voi olla tällöin vahva uskomusten ja arvojen rakentaja työyhteisössä. (Mezirow 1995, 17-37.) Ihminen suodattaa siis kohtaamansa onnistumiset ja haasteet omien paradigmojensa lävitse antaen näin ollen omanlaisensa merkityksen. Merkitys voi olla aiemmin mainittu työyhteisön kollektiivinen tai työntekijän omien uskomustensa mukainen. (Manka 2010, 200-201.)

Työntekijän omien uskomuksien tunnistaminen on erittäin tärkeää, koska luulomme vaikuttavat myös toimintamme lopputuloksiin (Manka 2010, 203). Uusien havaintojen omaksuminen eli niiden oppiminen tapahtuu aikuisilla vain silloin kun havainnot vaikuttavat ihmisen omiin perususkomuksiin. Arkipäiväiset rutiinit harvoin vaikuttavat syvälle perususkomuksiin, jonka sijasta vaaditaankin ravisteleva oppimiskokemus esimerkiksi epäonnistumisen myötä. Epäonnistuminen saattaa herätellä ihmisen kyseenalaistamaan omaa toimintaansa, uskomuksiaan ja minäkäsitystään. Usein vastoinkäymiset kuitenkin lannistavat meitä ja laukaisevat puolustautuvan käyttäytymisen. Tällöin toimimme tilanteessa automaattisesti toistamalla aikaisempia rutiineitamme. Jotta voisimme olla tietoisia toimintatavoistamme ja muuttaa niitä, meidän tulee reflektoida eli tarkkailla ja arvioida niitä tilanteita, joissa reagointitapamme esiintyy. Reflektoinnissa apuna voi olla esimerkiksi työkaveri tai työnohjaaja, joka saattaa helpottaa kysymysten avulla näkemään mahdolliset kehittämiskohteet omalle toiminnalle. (Manka 2010, 208-209.)

Tärkeää oppimisessa on tiedostaa paradigmojensa vääristymät. Vääristymät voivat liittyä tietoperustan luotettavuuteen, kykyyn jäsentää ympäristöä, kriittisyyteen ja avoimuuteen vaihtoehtoisille näkemyksille. Jos vääristymiä ei tunnista, voi kielteisistä kokemuksista, kuten epäonnistumisesta, koitua uskomus, ettei itsellä ole keinoja vaikuttaa tapahtumien kulkuun. Omien vääristymien korjaaminen on siis ensisijaisen tärkeää, jotta ihminen voi toimia itseohjautuvasti ja oppia uutta. Itseohjautuvuus vaikuttaa positiivisesti ihmisen hyvinvointiin, sillä mitä vahvemmin ihminen kokee olevansa oman elämänsä ohjaksissa, sitä terveemmäksi hän kokee itsensä ja sitä sitoutuneempi hän on työhönsä. (Manka 2010, 209-210.)

Positiiviset asenteet lisäävät kasvumotivaatiota sekä ihmisen uskoa itseensä. (Hyppänen 2010, 291.) Motivaation ja toiminnan pohjana ovat tunteet. Työhön on vaikea ryhtyä, mikäli se ei herätä tunteita. Onnistunut toiminta puolestaan perustuu motivaatioon, jonka pohjana toimivat tunteet. (Rantanen 2011, 30.)

### 2.3 Tunteet ja työhyvinvointi

Tunteet voivat olla häilyviä ja vaikeasti tavoitettavia, mutta ne liittyvät kaikkeen ihmiselämään. Tunteiden yksiselitteinen määrittäminen on vaikeaa. Niillä kuitenkin tarkoitetaan lyhytkestoisia reaktioita, jotka eroavat pidempään kestävästä mielialasta ja pysyvästä persoonallisuuden piirteestä. Tunne voi olla fysiologinen reaktio, jonkinlainen puheessa, ilmeessä tai olemuksessa esiin tuleva ilmaisu, toiminnassa esille tuleva reaktio tai jonkinlainen ihmisen omakohtainen muista tunteista erottuva kokemus tunteesta. (Rantanen 2011, 37-40.)

Tunteet liittyvät vahvasti elämän mielekkääksi ja merkitykselliseksi kokemiseen sekä ihmisen

sisäiseen elämään. Tunteet toimivat välineenä ihmisen psyykkisen tasapainon ylläpitämisessä. Tunteet auttavat ihmistä oppimaan ja muistamaan. Ne järjestävät, motivoivat ja ylläpitävät ajatusmaailmaamme ja tekojamme. Päätösten tekeminen, elämysten kokeminen, oppiminen ja muistaminen eivät onnistuisi ilman tunnekokemuksia. (Sjöroos 2010, 41-42.) Tunteet ohjaavat meitä myös toimimaan moraalisesti oikein ja auttamaan apua tarvitsevia (Kokkonen 2010, 13). Tunteet ovat kehittyneet miljoonien vuosien aikana, ja niillä jokaisella on erityinen tehtävä ja tarkoitus palvella ihmisen selviytymistä (Rantanen 2011, 40). Ihmisellä on monia tunneulottuvuuksia, joista tärkeimmät ovat valenssi ja vireystila. Valenssilla tarkoitetaan vetoavuutta eli sitä herättääkö jokin asia halun lähestyä vai vetäytyä. Vireystilalla taas tarkoitetaan sitä, kokeeko ihminen tunteidensa kohteen energiaa antavana vai sitä kuluttavana. (Sjöroos 2010, 42.)

Työpaikalla vallitsevat positiiviset tunteet vaikuttavat ihmisten työtyytyväisyyteen ja sitä kautta työhyvinvointiin. Positiivisten tunteiden vaikutus ihmisten hyvinvointiin on ilmeinen, eikä niiden merkitystä tulisi väheksyä. (Rantanen 2011, 20.) Tunteilla on myös erityinen merkitys ihmisen terveyteen. Mielenrauhan, tyytyväisyyden, itsensä hyväksymisen sekä tunteen, että pystyy vaikuttamaan elämäänsä, on todettu olevan yhteydessä parempaan terveyteen. Näiden tunteiden kokemisen yhteys terveyteen on jopa ihmisen sosioekonomista asemaa vahvempi. Tunteet myös selittävät ihmisen terveyttä paremmin kuin ulkoiset olosuhteet. Kansainvälisen yliopiston ja TNS Gallupin tekemän tutkimuksen mukaan tunteet selittivät ihmisten terveydentilaa paremmin kuin ihmisen perustarpeet, kuten ruoka ja juoma. Tutkimusta varten oli selvitetty yli 150 000 ihmisen terveydentilaa, elinolosuhteita ja tunteita yli 140 maassa. (Rantanen 2011, 25-26.)

Tunnesäätelyä tarvitaan sujuvan ja tasapainoisen vuorovaikutussuhteen luomiseksi. Tämä koskee myös työelämän vuorovaikutustilanteita. Ihmissuhdeammateissa tunteiden rajoittaminen on tärkeä taito. Tunnekuormittavimmat ammatit löytyvät hoitoalalta. Samat periaatteet pätevät myös sosiaalialan työhön. Ystävällinen, lämmin, rauhoittava ja rohkaiseva ote edistää luottamuksellisuutta, mikä puolestaan lisää avoimuutta työntekijän ja asiakkaan välillä. Työntekijältä odotetaan empaattisuutta ja ymmärtävää työotetta. Tähän odotukseen vastaaminen voi vaatia tunteiden säätelystä. (Kokkonen 2010, 115-116.)

Erityisen raskasta ja kuormittavaa tunteiden säätely on silloin, kun työntekijä on joutunut piilottamaan omat kielteiset tunteensa ja korvaamaan ne myönteisillä tunneilmaisuilla. Tällaisissa tilanteissa työntekijä on usein kokenut ärsyyntymistä tai halveksuntaa, mutta joutunut pitämään aidot tunteet piilossa, sillä niitä ei sovi näyttää asiakkaalle. (Kokkonen 2010, 115-117.) Kansainvälisten tutkimusten mukaan tunnetyön tekeminen heijastuu hyvinvointiin (Martinez-Inigo ym. 2007, 30-47). Lääkäreitä tutkittaessa havaittiin, että työuupumus lisääntyi, mitä enemmän potilaita lääkärit tapasivat, mitä suuremman osan työpäivästä lääkäri vieti-

ti potilaiden kanssa ja mitä enemmän lääkärit teeskentelivät tunteita, mitä eivät oikeasti kokeneet. (Kokkonen 2010, 120-122.)

Tunnetyössä viihtyminen riippuu siitä, kuinka suureksi tunnekuorma työntekijälle kasvaa. Tunteiden aito ilmaiseminen voi olla vaihtoehto niiden säätelyn sijaan. Kansainvälisten tutkimusten mukaan opettajat ovat olleet sitä tyytyväisempi työhönsä, mitä enemmän aitoja tunteita he ilmaisivat (Zhang & Zhu 2008, 105-122). Omia tunteita voikin olla mahdollista ilmaista aidosti ja rakentavasti niiden säätelyn ja teeskentelemisen sijaan. Mikäli aitojen tunteiden ilmaiseminen ei ole mahdollista, voi tunnetyöläinen turvautua muistoihin ja käyttää hyväkseen aiempia tunnekokemuksiaan. Muistelemisen ja mielikuvien avulla on mahdollista muuttaa koettua tunnetta. Tällöin koettu ja ilmaistu tunne ovat sopusoinnussa keskenään, mikä vähentää kuormittavuuden tunnetta. (Kokkonen 2010, 123-125.)

Tunteiden säätelyn taito on voimavara, joka auttaa jaksamaan työssä, mutta altistaa samalla työntekijää stressaantumiselle, masentumiselle, työuupumukselle ja työtytymättömyydelle. Vähäinen stressaantuneisuus, fyysinen ja psyykinen hyvinvointi, työtyytyväisyys ja työn suorittaminen paranevat tunteiden säätelyn myötä. Myös työuupumus lievenee tunteiden säätelyn avulla, sillä kokonaisvaltaiseen väsymiseen, kyynistymiseen ja ammatillisen itsetunnon heikkenemiseen voi vaikuttaa tunteiden säätelyn kautta. (Kokkonen 2010, 115-116.)

Työpaikalla tunneilmaisuun vaikuttavat ammattinormien lisäksi yleisimmät yhteiskunnalliset ja kulttuurisidonnaiset käsitykset tunteiden näyttämisestä. Esimerkiksi sukupuoli vaikuttaa siihen, millaista tunneilmaisua työntekijältä odotetaan. Naisten odotetaan käyttäytyvän naisellisesti ja ilmaisevan myönteisiä tunteita ja tukahduttavan kielteisiä tunteita. Miehiin kohdistuvat odotukset puolestaan tukevat valtaa ilmentävien kielteisten tunteiden näyttämistä. (Kokkonen 2010, 125-126.) Työntekijöiden hyvä tunteiden säätelyn taito edistää myös työhynteisön hyvinvointia. Työntekijä hyötyy tunteiden tunnistamisesta, ilmaisemisesta, ymmärtämisestä ja säätelemisestä. (Kokkonen 2010, 126-128.)

## 2.4 Työhyvinvoinnin haasteet

Sosiaalialan työkulttuuri juontaa juurensa kirkollisesta perinteestä, jossa työtä tehtiin lähinnä kutsumuksen kautta. Palkkiona toimi tällöin hengellinen pelastus, joka saavutettiin auttamalla pyyteettömästi muita ihmisiä. Nykyään sosiaalialan työntekijä saa pääosin työstään nautintoa työn tarpeellisuuden kautta. Juuri työn tarpeellisuuden kokemuksen vuoksi työntekijä kestää alan haittapuolia, kuten yhä kiihtyvää tulospainetta, psyykkistä kuormitusta ja huonosta taloustilanteesta johtuvia jatkuvia säästötoimenpiteitä. (Siltala 2004, 31-33.) Sosiaalialaa leimaakin nykyaikana ristiriita lisääntyvien vaatimusten, vaikeutuneen työn sekä yhteiskunnallisen heikon arvostuksen ja vähäisen palkan välillä (Luhtasaari 2002).

Kaikille pelkkä tunne sosiaalialan työn tarpeellisuudesta ei välttämättä riitä, jolloin työ voi käydä liian raskaaksi. Alasta riippumatta työuupumus onkin yksi keskeinen syy henkilöstön suurelle vaihtuvuudelle Suomessa (SAK 2010). Yli puolella työssä käyvistä suomalaisista on jonkinasteisia työuupumuksen oireita. Joka viidennellä on masennukseen rinnastettavaa voimakasta väsymystä ja 165 000 työntekijällä, esimiehellä ja johtajalla on vakavan työuupumuksen oireyhtymä. (Rauramo 2004, 12.) Sairauspoissaolot ja siitä johtuva henkilöstön suuri vaihtuvuus ovat haasteina sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden työhyvinvoinnille.

Espoon kaupunki on kehittämässä palveluiden tuottavuuttaan vuosina 2009-2012. Sosiaali- ja terveyspalveluita keskitetään ja kehitetään tavoitetilään vuoteen 2020 mennessä. Palveluiden rakenteellisten uudelleenorganisointien tavoitteena on lisätä kaupungin palveluiden tuottavuutta 10 %. (Espoon kaupunki 2010b, 3.) Kaupungin tuottavuusohjelman mukaisesti henkilömenoja pyritään karsimaan, ja tavoitteena onkin, että palvelut pystyttäisiin tulevaisuudessa tuottamaan yhä pienemmällä henkilöstömäärällä. Henkilöstön määrällisen lisäämisen sijaan pyritään panostamaan sen laatuun. (Espoon kaupunki 2010b, 10.) Tämä tavoite on ristiriidassa tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen kanssa, jonka mukaan kiire ja henkilöstön riittämättömyys ovat lisääntyneet eritoten kunta-alan työpaikoilla (Tilastokeskus 2008).

Samaan aikaan kun henkilöstöä pyritään Espoossa vähentämään, on tarkoituksena pyrkiä pidentämään henkilöstön työurien kestoa. Nykyisen tavoitteen mukaan ihmisten tulisi työskennellä 65-vuotiaiksi ennen eläkkeelle siirtymistä (Valtioneuvosto 2009, 3). Kuitenkin vuonna 2010 toteutunut keskimääräinen eläkkeellejäämisikä oli 60,4 (Kannisto 2011, 5). Vaikka työuria on tarkoitus pidentää, Espoon sosiaali- ja terveysalan työntekijöistä joka kolmas oli halukas jäämään eläkkeelle vuonna 2010 tehdyn työhyvinvointitutkimuksen mukaan. Työntekijöiden halu jäädä eläkkeelle oli vahvistunut parin vuoden takaisesta. (Espoon kaupunki 2011, 16.) Espoon kaupunki on asettanut tavoitteekseen kehittää henkilöstön laatua ja vähentää sairauspoissaoloja (Espoon kaupunki 2010b, 10). Taloudellisista perusteista sairauspoissaolojen vähentäminen on hyvinkin perusteltavaa, sillä sairauksien aiheuttamat kustannukset ovat yhteiskunnalle Työterveyslaitoksen johtajan Guy Ahosen mukaan vuosittain noin 24-30 miljardia euroa (Herrala 2011).

## 2.5 Työhyvinvoinnin tutkiminen

Työhyvinvoinnin tutkiminen on lähtöisin lääketieteellisestä, fysiologisesta stressitutkimuksesta 1920-luvulta. Stressin uskottiin tällöin olevan ihmisen fysiologinen reaktio työn vaatimuksiin. Myöhemmin kuitenkin tunnustettiin myös työn yksilölle aiheuttamat psykologiset reaktiot, jotka pahimmillaan johtivat sairauspoissaoloihin. Kolmantena ulottuvuutena tuli mukaan sosiaalinen tuki, jonka koettiin vaikuttavan suuresti työhyvinvointiin. Tunnettu stressiä selittävä lähestymistapa on näkemys, jossa työhyvinvointi syntyy ympäristön- ja yksilöllisten teki-

jöiden vuorovaikutuksesta. Tässä lähestymistavassa on keskeistä se, miten yksilön ominaisuudet ja osaaminen sopivat työympäristön vaatimuksiin, kuten uhkiin, haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Yksilön mukautumiskyvyt, kuten puolustusmenetelmät ja hänen voimavaransa haasteiden ja uhkien kohtaamisessa, ovat tärkeitä. Terveys, myönteiset uskomukset, ongelmanratkaisutaidot ja vuorovaikutustaidot ovat yksilön tärkeitä stressiä vähentäviä voimavaroja. Lisäksi elämänhallinnan tunne suojaa negatiiviselta stressiltä. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 5.)

Työpaikoilla työhyvinvoinnin mittaamiseen on kehitetty lukuisia mittareita ja testejä. Ennen kuin työhyvinvointia voi kehittää, on luonnollisesti saatava tietoon työhyvinvoinnin tämän hetkinen tilanne. Työhyvinvointiin liittyvät mittarit voidaan jakaa yksilö-, työyhteisö- ja työympäristömittareihin. Yksilöön kohdistuvat mittarit mittaavat lähinnä työn vaatimusta ja sen vaikutusta työhyvinvointiin. Asiantuntijatehtävissä voidaan painottaa esimerkiksi osaamisen kartoitusta ja fyysistä toimintakykyä vaativissa tehtävissä kunto- ja toimintakyvyn testausta. Yksilön terveyden seuranta on ensisijaisen tärkeää työhyvinvoinnin kannalta. (Rauramo 2004, 33-35.)

Organisaation työhyvinvoinnin kehittäminen voidaan jakaa yksilön terveyttä, kuntoa ja voimavaroja tukevaan sekä organisaation ja työyhteisön toimivuutta parantavaan kehittämistoimintaan. Lisäksi voidaan kehittää organisaation työympäristöä ja yksilön ammatillista osaamista. (Rauramo 2004, 33.) Työhyvinvoinnin mittausta voi tehdä joko organisaatio itse tai sitten muut tahot, kuten tutkimuslaitokset, koulutus-, kehitys- ja asiantuntijapalveluiden tuottajat. Henkilöstöohjelma, joka sisältää osaamisen ja hyvinvoinnin tavoitteellisen kehittämisen tukee työntekijää töihin rekrytoinnista eläkepäiviin asti. (Rauramo 2004, 37.)

### 3 Päihdetyö

#### 3.1 Päihdetyön luonne

Päihdetyö on ihmissuhdeammatti, jota tehdään vuorovaikutuksen ja kohtaamisen kautta. Ihmisten väliseen kohtaamiseen vaikuttavat aina eri osapuolien elämänkokemus, koulutus, arvot ja asenteet. Työssä tärkeänä osana on työntekijän oma persoona. (Lappalainen-Lehto, Romu & Taskinen 2007, 240-242.) Päämääränä päihdetyössä on asiakkaan omatoimisuuden, itsenäisyyden ja elämänhallinnan lisääminen. Työntekijän vastuulla on asiakkaan kuntoutuksen ja hoidon eteneminen sekä omatoimisuuden ja itsenäisyyden tukeminen. Työntekijän tulee myös tunnistaa, että kyseessä on vuorovaikutuksellinen tukemissuhde, jossa asiakas on riippuvainen työntekijästä. (Saarelainen, Stengård & Vuori-Kemilä 2000, 70.)



Kuntoutumisen onnistumisessa merkitsee asiakkaan oma motivaatio. Päihdeongelmaisen motivoituminen päihteidenkäytön lopettamiseen ja kuntoutumiseen voi olla haastavaa. Päihdeongelmaiselle tyypillistä on, ettei omaa ongelmaa tunnisteta. Päihdeongelman syyt ovat usein myös hyvin monisyisiä, eikä nopea kuntoutuminen ole mahdollista. Asiakkaan usko omiin voimavaroihin ja mahdollisuuksiin on usein heikko ja aloitekyky olematon. Työskentely heikosti motivoituneen asiakkaan kanssa tuntuu työntekijästä helposti raskaalle. Erityisen turhauttavaa työntekijälle on asiakkaan päihteidenkäytön jatkaminen huolimatta sen aiheuttamista haitoista ja työntekijän tukemisyrityksistä. Päihdetyön tulisikin edetä asiakkaan motivaation ehdoilla. Hoidossa ja kuntoutuksessa tulisi keskittyä niihin ongelmiin ja tavoitteisiin, joihin asiakas on valmis puuttumaan. (Saarelainen ym. 2000, 75-76.)

Päihdetyö perustuu uskoon muutoksen mahdollisuudesta. Uskon välittymisen edellytyksenä on työntekijän todellinen usko muutoksen mahdollisuuteen. Työntekijän usko voi olla koetuksella vastaanottaessaan samaa asiakasta katkaisuhuoltoon vuosi toisensa jälkeen. Usko ja toivo muutokseen ovat kuitenkin välttämätön edellytys, jotta muutos olisi mahdollinen. (Saarelainen ym. 2000, 69.) Päihdetyössä tuleekin muistaa, että päihdeongelma on usein kehittynyt ihmiselle hitaasti ja sen taustalla on monia siihen vaikuttavia tekijöitä. Isoja muutoksia nopealla aikataululla onkin usein turha odottaa. Sen sijaan päihdetyössä kannattaa keskittyä pieniin edistysaskeliin ja onnistumisiin. Pahimmillaan turhautunut työntekijä tuntee itsensä toivottomaksi ja vetäytyy vuorovaikutussuhteesta emotionaalisesti. Vuorovaikutuksen häiriintyminen ja työntekijän toivottomuus saattaa välittyä asiakkaalle. (Saarelainen ym. 2000, 69.)

Päihdehoitotyön yksi keskeinen pinnalla oleva kehittämisalue liittyy henkilökunnan päihteidenkäyttöön ja päihdeongelmaisten hoitoon liittyvistä asenteista. Päihdeongelmaisia asiakkaita voidaan pitää hankalina tai vastenmielisinä asiakkaina päihtymystilan tai epäsovinnaisen käyttäytymisen vuoksi. (Havio ym. 2008, 233-237.)

### 3.2 Päihdetyön asiakastyö ja tunneosaaminen

Päihdeongelmaisten kohtaaminen herättää monenlaisia tunteita. Päihdetyön tekeminen vaatii monenlaista kohtaamista ja sietämistä, sillä päihdeongelmaisen elämän problematiikka voi olla hyvin monisyistä eikä kaikkiin ongelmiin ole tällöin mahdollista puuttua yhdellä kertaa. Työntekijän tuleekin tunnustaa ja hyväksyä rajallisuutensa ja tosiasian, että ketään toista ihmistä ei voi muuttaa. (Lappalainen-Lehto ym. 2007, 240-242.)

Työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhde muodostuu asiakkaan avuntarpeen ympärille (Saarelainen ym. 2000, 67). Vuorovaikutukselliselle tukemiselle tyypillistä on pyrkimys ymmärtää asiakasta ja tämän käyttäytymistä. Asiakas ja hänen käyttöksensä tulisi nähdä osana

asiakkaan elämänhistoriaa ja erottaa käytöksen taustalla oleva perimmäinen viesti. Asiakkaan, hänen elämäntilanteensa ja käyttäytymisensä ymmärtämisen taustalla on työntekijän kyky kokea myötätuntoa, empatiaa. (Saarelainen ym. 2000, 68.) Oman persoonan käyttäminen työvälineenä vaatii työntekijältä tunnetaitoja. Omien tunteiden ja niiden merkitysten tunnistaminen on osa ammatillisuutta. Tunteet ohjaavat ihmisen toimintaa, mikä tekee tunteista tärkeitä työn välineitä. Tunteiden tunnistaminen auttaa ymmärtämään omaa toimintaa siinä missä asiakkaan kokemuksia ja käyttäytymistä. (Saarelainen ym. 2000, 72.)

Päihdetyö perustuu ihmisarvon kunnioitukselle. Riippumatta asiakkaan psyykkisestä tilasta, käyttäytymisestä, sosiaalisesta asemasta tai historiasta, työntekijän tulee osoittaa asiakkaalle arvostusta. Arvostamisen tulee näkyä työntekijän käyttäytymisessä asiakasta kohtaan. Arvostava kohtaaminen välittyy työntekijän tavasta puhua asiakkaalle ja osoittaa ymmärrystä. Tärkeää on, että työntekijä suojelee asiakasta ja tämän itsetuntoa loukkauksilta omista tunteistaan riippumatta. (Saarelainen ym. 2000, 67.)

Päihdetyön perustuessa uskoon muutoksen mahdollisuudesta, on hoidon ja asiakkaan kuntoutumisen kannalta keskeistä, että työntekijät uskovat muutoksen mahdollisuuteen. Työntekijän omien tunteiden käsittely on auttaa uskon säilymisessä. Työnohjauksella ja työyhteisön tuella on suuri merkitys työntekijän omien tunteiden selvittämisessä. Pettymyksen ja turhautumisen tunteita tulee voida käsitellä, jotta ne eivät saisi työntekijää kyynistymään ja luopumaan toivosta ja uskosta muutokseen. Myös työntekijän omat tavoitteet työlleen, voivat joutaa turhautumiseen. (Saarelainen ym. 2000, 69.)

Päihdetyössä työntekijä kohtaa myös kielteisiä tunteita, kuten avuttomuutta, vihaa tai pelkoa. Asiakkaan työntekijässä herättämät kielteiset tunteet voivat tuntua olevan ristiriidassa suhteessa työn päämäärään, joka on asiakkaan tukeminen. Ammatti-ihanteena pidetty myönteinen, toimintavalmis ja objektiivinen työote vaikeuttaa osaltaan työntekijän kielteisten tunteiden hyväksymistä ja niiden käsittelemistä. (Saarelainen ym. 2000, 73.) Asiakkaiden elämäntilanteet saattavat myös koskettaa työntekijöitä henkilökohtaisella tasolla. Voi olla, että asiakas on saman ikäinen kuin oma lapsi tai vanhempi tai asiakkaan tilanne muistuttaa työntekijälle läheisen ihmisen elämäntilannetta. Mikäli asiat ja tunteet tulevat liian lähelle työntekijää, vaikeuttaa se ammatillista hoitamista. Varsinkin nuorten päihdeidenkäyttäjien ja päihdeäitien hoitaminen herättää tunteita. Näissä tilanteissa joutuu pohtimaan moraalisia ja eettisiä kysymyksiä. (Lappalainen-Lehto ym. 2007, 243-244.)

Ehkä yleisin päihdeasiakkaisiin liittyvä pelko on väkivallanpelko. Asiakkaat voivat olla arvaamattomia ja käytös ennakoimatonta. Asiakkaan ärsyyntymiskynnys voi myös olla alhainen, jolloin odottaminen tai tilanteen kehittyminen suuntaan, joka on epämieluisa asiakkaalle, voi herättää asiakkaassa ärsyyntymistä, hermostuneisuutta ja aggressiivisuutta. Asiakkai-

den itsemurhauhkaukset ja -yritykset ovat ahdistavia tilanteita. Työntekijä saattaa syyllistää itseään ja pohtia, mitä hän voi tehdä tai mitä hänen olisi pitänyt tehdä. (Lappalainen-Lehto ym. 2007, 244-245.)

Tunnetyön tekeminen vaatii tunneosaamista, joka liittyy keskeisesti tunteiden säätelyn taitoon. Tunteiden tunnistaminen ja niiden arvioiminen ovat taitoja, joiden avulla saamme ajattelustamme otteen ja voimme oppia ymmärtämään tunteiden logiikkaa. Tunteiden logiikan ymmärtäminen auttaa tunteiden säätelyssä. (Saarinen & Aalto-Setälä 2007, 133.) Tunneosaaminen tarkoittaa siis tunteiden tunnistamista, niiden vaikutusten ymmärtämistä sekä kykyä säädellä tunteita. Tunneosaava ihminen pystyy kuuntelemaan ja huomioimaan toisia ihmisiä keskustelussa, osoittamaan olemaan empaattisesti läsnä tilanteessa ja luomaan positiivisen ilmapiirin. Tunneosaamiseen liittyy myös kyky osallistaa muita ihmisiä ja ymmärtää erilaisia mielipiteitä. (Saarinen & Aalto-Setälä 2007, 140-142.)

Tunteiden merkitys työssä on syytä tunnistaa ja tunnustaa. Työelämässä tunteilla on suuri merkitys asiakastyön tekemiseen sekä sen tuloksiin. Asiakastyytyväisyyden on todettu lisääntyneen esimerkiksi pankeissa ja sairaaloissa asiakaspalvelijoiden suhtautuessa myönteisesti asiakkaisiin. Positiivisella ilmapiirillä on myös pelastettu henkiä, sillä erään tutkimuksen mukaan sydäntautiosaston potilaiden kuolleisuus on ollut nelinkertainen osastoilla, joilla hoitajien tunnelma on ollut depressiivinen. (Rantanen 2011, 23.)

Usein tunteet jaotellaan positiivisiin ja negatiivisiin tunteisiin, mutta tämä jaottelu on jokseenkin harhaanjohtavaa. Jokaisella tunteella on monenlaisia vaikutuksia, eivätkä tunteet ole pelkästään hyödyllisiä tai haitallisia. (Rantanen 2011, 73.) Tunteet ovat myös viestejä, joihin jokainen yksilö reagoi omalla tavallaan. Yhdelle negatiivinen tunne voi olla lamaanuttava kun toiselle se opettaa jotain, saa ihmisen kyseenalaistamaan ja muuttamaan toimintaansa (Manka 2010, 196). Tämän vuoksi olemmekin tässä työssä tarkastelleet tunteita myötätunnon kokemisen kautta. Myötätunto, empatia ja sympatia ovat tärkeitä työvälineitä päihdetyössä, joten tunteiden tarkastelu niiden kautta on perusteltua. Myötätunto liittyy tunneosaamiseen kiinteästi: myötätunto ja tunneosaaminen kytkeytyvät toisiinsa erityisesti tunteiden tunnistamisen ja empaattisuuden kautta.

Myötätunto, sympatia ja empatia liitetään usein kuuluvaksi toisiinsa. Sympatialla tarkoitetaan myötätuntemista eli toisen henkilön mielihyvän kokemista omana mielihyvänä. Myös toisen mielipahan kokeminen voidaan kokea sympatian avulla omana mielipahana. Tällöin mielipahalla tarkoitetaan yleensä sääliä toista kohtaan. Ihmisillä on siis kyky liikuttua emotionaalisesti toisen ihmisen elämäntilanteesta. Tämä liikuttuminen voi tapahtua myös katsomalla esimerkiksi televisiosta jotakin traagista tapahtumaa tai vaikkapa kuuntelemalla musiikkia. Empatialla puolestaan tarkoitetaan kiintymystä, samaistumista toisen henkilön tilanteeseen ja

hänen tunteisiinsa. Empatia on sympatiaa vaativampaa, sillä eläytymisen ohella on pystyttävä myös ottamaan etäisyyttä itsestä, luopumaan omista ennakoasenteista toisen ihmisen hyväksi ja olla valmis katsomaan tilannetta toisen silmin. Empatia vaatii siis todellista heittäytymistä ja tahtoa ymmärtää toista ihmistä. (Sjöroos 2010, 23-25.)

Myötätunnolla tarkoitetaan toimintaa, joka nousee toisen tilanteen syvällisesti ymmärtämisestä. Syvällisestä ymmärryksestä kumpuaa toiminta, jonka pyrkimyksenä on vähentää toisen ihmisen kärsimystä. Myötätunto edellyttää myös sympatian ja empatian kokemista. Myötätunto näyttäytyy niin arkisessa elämässä kuin työelämässäkin teoksi puettuna ystävällisyytenä, reiluutena ja ilona toisen puolesta. (Sjöroos 2010, 23-25.) Näin ollen voidaan sanoa, että myötätunto edellyttää tunneosaamista eli omien ja toisten tunteiden tunnistamista sekä kykyä reagoida tunteisiin liittyviin prosesseihin. Heikko tunneosaaminen altistaa tunnetyötä tekevää myötätuntouupumiselle. Vaarana on, että vuorovaikutussuhteiden määrä ja niiden henkinen kuormittavuus ylittävät työntekijän kyvyn käsitellä kohtaamansa stressiä (Nissinen 2007, 37). Tunneosaamisen puute estää stressin käsittelyä ja lisää uupumisen riskiä.

Empatiaa ja myötätuntoa ei tulisi sekoittaa sääliin ja itsesääliin, sillä ne eivät liity myötätunnon kokemiseen (Sjöroos 2010, 31). Myötätunnon kokeminen ei tarkoita sitä, että tarvitsee välttämättä hyväksyä kaikki toisen teot, vaan että on valmis ymmärtämään. Omista arvoista tai periaatteista ei tarvitse luopua, vaan pyrkimyksenä on ymmärtää ja kunnioittaa omia ja toisen lähtökohtia. (Sjöroos 2010, 140-141.)

Myötätuntoa voidaan harjoittaa myös suhteessa omaan itseensä. Parhaimmassa tapauksessa myötätunnolla saadaan positiivisia vaikutuksia niin itseen kuin toiseenkin. Myötätunnon kokeminen liittyy keskeisesti myös itsetuntoon ja sisäiseen tasapainoon. Sisäisen turvallisuuden puuttuminen aiheuttaa luottamuksen puutetta, uhan tunnetta ja pelkoa. Pelko ja uhan tunne voivat aiheuttaa ihmiselle stressireaktioita. Pelkäävän ihmisen tietoisuus ja toiminta suuntautuvat pelkästään tilanteesta selviytymiseen ja vetäytymiseen. Ollessamme stressireaktioiden vallassa, käytöksemme voi taantua lapsuuden aikaisiin malleihin ja voimme päätyä tilanteeseen, jossa toimintamme on automaattista ja tiedostamatonta. Tällöin ihmisen kokonaisuuk-  
sia ja asioiden suhteita ymmärtävä ajattelu ei voi tulla valtaan, eikä näin ollen myötätunnon kokemiselle jää tilaa. Sisäinen turvan tunne on siis elintärkeä, sillä se mahdollistaa meissä luovuuden, uuden oppimisen ja kehittymisen läpi elämän. Jos sisäistä turvan tunnetta ei puolestaan ole, koemme itsemme levottomiksi, vaikka ulkoiset puitteet olisivat kuinka turvalliset. (Sjöroos 2010, 30-31.)

### 3.3 Espoon mielenterveys- ja päihdeohjelma ja Emppu

Espoon mielenterveys- ja päihdeohjelman tavoitteena on vahvistaa espoolaisten hyvinvointia ja elämänhallintaa. Ohjelma pyrkii antamaan asukkaille entistä enemmän mahdollisuuksia

vaikuttaa omaan elämäänsä ja ympäristöä koskeviin valintoihin. (Espoon kaupunki 2010a, 5.) Ohjelmassa ehdotetut toimenpiteet on tarkoitus toteuttaa osana Espoo-strategiaa ohjelmakaudella 2007-2015. Painopisteenä ohjelmassa on terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, avopainotteisen hoidon- ja kuntoutuksen saatavuuden ja vaikuttavuuden parantaminen sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa tehtävän yhteistyön tehostaminen (Espoon kaupunki 2010a, 7). Ohjelmakauden aikana pyritään luomaan eheä palvelujärjestelmä, jossa mielenterveys- ja päihdehoito sulautuvat yhdeksi kokonaisuudeksi.

Elämänkaarajattelun mukaisesti asiakasryhmät ja niiden mukaiset yksilölliset tavoitteet on jaettu neljään ryhmään, jotka ovat tavallinen ja turvallinen lapsuus, terveellinen kehittyvä nuoruus, mielekäs aikuisuus ja täyttä elämää seniorivuosiin. Tavallinen ja turvallinen lapsuus pitää sisällään vanhemmuuden vahvistamisen, varhaisen puuttumisen ja tuen sekä kuntoutuksen. Terveellinen kehittyvä nuoruus kostuu hyvinvoipaan aikuisuuteen kasvamisesta, jossa mahdollisten ongelmien varhainen tunnistaminen on tärkeässä asemassa. Nuorten palvelut pyritään tarjoamaan jatkossa matalan kynnyksen periaatteella. Mielekkäässä aikuisuudessa korostuu mielenterveyden ja päihdeettömyyden edistäminen, hyvät ja toimivat peruspalvelut sekä vaikuttavien päihdehoito- ja hoivapalveluiden kehittäminen. Täyttä elämää seniorivuosiin -ohjelmassa erityisesti sosiaalisten kontaktien määrää ja osallisuutta pyritään lisäämään. Ongelmien varhainen tunnistaminen ja niihin puuttuminen koetaan myös yhdeksi tärkeäksi tavoitteeksi seniori-ikäisten ryhmässä. Seniorien pitkäaikaishoidossa korostetaan yhteisöllisyyden merkitystä hoitoprosessin mielekkääksi kokemisessa. (Espoon kaupunki 2010a, 8.)

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa työskentelevien ammattitaitoa pyritään jatkuvasti kehittämään. Jatkossa kiinnitetään erityisesti huomiota työntekijän yhteistyö-, verkosto-, ja tiimityön taitojen sekä oman työn jatkuvan kehittämisen taitojen opetteluun. Työelämän laatua pyritään kehittämään tehostamalla perehdytystä ja esimiestyöskentelyä sekä työn organisointiin kiinnitetään entistä enemmän huomiota. Espoon kaupungin päihdeohjelman mukaisesti henkilökunnalta toivotaan savuttomuutta työpaikoilla. Henkilöstöön kohdistuvilla toimenpiteillä on tarkoitus edistää työelämän laatua ja työntekijöiden työhyvinvointia. (Espoon kaupunki 2010a, 18.)

Espoon kaupunki avasi uuden mielenterveys- ja päihdepalvelukeskuksen Matinkylään huhtikuussa 2010. Espoon mielenterveys- ja päihdepalvelukeskus Emppu tarjoaa apua ja hoitoa masennukseen ja päihdeongelmiin aikuisille espoolaisille. Palvelukeskuksessa voi osallistua erilaisiin avoimiin ryhmiin, käydä vastaanotolla tai saada muuta avo- tai laitospäihdehoitoa.

## 4 Tutkimuksen toteutus

### 4.1 Opinnäytetyön tehtävä ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme on osa Espoon mielenterveys- ja päihdepalvelukeskuksen ja Laurea- ammattikorkeakoulun yhteistyöhanketta, jonka tavoitteena on Empun toiminnan arviointi ja kehittäminen. Opinnäytetyössämme kohdennamme tiedonkeruun Empun erään yksikön päihdehoitoa toteuttaviin työntekijöihin.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat:

1. Minkälaisia tunteita päihdetyön asiakastyö herättää päihdetyöntekijöissä?
2. Minkälaisia ajattelu- ja tulkintamalleja päihdetyöntekijöillä ilmenee?
3. Miten esille tulleet tunteet sekä ajattelu- ja tulkintamallit vaikuttavat yksilön psyykkiseen työhyvinvointiin päihdetyössä?

Opinnäytetyössämme kartoitamme, minkälaisia tunteita päihdehoidon asiakastyö työntekijöissä herättää ja minkälaisia ajattelu- ja tulkintamalleja päihdetyöntekijät käyttävät asiakastilanteissa. Tutkimme esille tulleiden tunteiden sekä ajattelu- ja tulkintamallien vaikutusta työntekijän työhyvinvointiin yksilön psyykkisen hyvinvoinnin näkökulmasta. Työntekijän työhyvinvointiin liittyvät myös fyysinen ja sosiaalinen ulottuvuus, jotka olemme rajanneet tutkimuksemme ulkopuolelle.

### 4.2 Aineistonkeruu

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka pyrkii kartoittamaan ja kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä. Tutkimuksemme aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Teemahaastattelulle tyypillistä on sen joustavuus: Hirsjärven (2009, 203) mukaan teemahaastattelussa tarkasteltavat aihealueet on listattu, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys on jätetty avoimeksi. Teemahaastattelu sopi hyvin tutkimuksemme aineistonkeruumenetelmäksi, sillä tutkimuksemme tarkoituksena on kartoittaa asiakastyössä heränneitä tunteita sekä työntekijöiden käyttämiä ajattelu- ja tulkintamalleja ja kuvata niiden vaikutusta työntekijöiden psyykkiseen työhyvinvointiin. Teemahaastattelun avulla tutkittavat saivat mahdollisuuden kuvata kokemuksiaan asiakastyöstä. Hirsjärven (2009, 201) mukaan haastattelu voi olla myös eduksi, kun tutkitaan arkoja tai vaikeita asioita.

Teemahaastattelumme teemat olivat asiakastyö, tunteet ja työhyvinvointi (Liite 1). Teemat koostuvat pienemmistä aihepiireistä, jotka auttoivat meitä haastatteluissa jäsentämään teemoja kokonaisuutena. Asiakastyön aihepiirit olivat työn sisällön kuvaus ja suhtautuminen asia-

kastyöhön. Työntekijän suhtautuminen asiakastyön tekemiseen on merkityksellinen suhteessa kokemukseen työn tekemisestä. Toisen teeman, tunteiden, aihepiirit olivat myönteiset ja kielteiset tunteet sekä empatian kokeminen. Tarkoituksena oli kartoittaa, millaisissa tilanteissa työntekijä kokee empatiaa suhteessa asiakkaisiin ja millaisia tunteita asiakastyön tekeminen työntekijässä herättää. Kolmannen teeman, työhyvinvoinnin, aihepiirit ovat jaksaminen työssä, työntekijän kokemus omista vaikutusmahdollisuuksista sekä tunteiden vaikutus työhyvinvointiin. Ajattelu- ja tulkintamalleja tulkitsimme haastattelujen perusteella.

Tutkimuksemme kohdejoukoksi valikoitui Espoon mielenterveys- ja päihdepalvelukeskuksen erään osaston päihdetyöntekijät. Haastateltavat valikoituivat osaston noin kymmenestä työntekijästä vapaaehtoisen ilmoittautumisen perusteella. Haastattelut toteutimme syyskuussa 2011. Haastattelimme seitsemän päihdetyöntekijää, jotka työssään toteuttivat asiakastyötä. Koulutukseltaan haastateltavat olivat sosionomeja, lähihoitajia ja sairaanhoitajia. Haastateltavien työnkuvat eivät eronneet toisistaan kovin paljoa asiakastyön osalta, minkä vuoksi käsittelemme vastauksia yhtenä kokonaisuutena. Emme pitäneet tarpeellisena erotella eri koulutuksen saaneiden vastauksia myös siksi, että haastateltavien anonymiteetti olisi paremmin suojassa.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina aiheen ollessa henkilökohtainen. Haastattelut tehtiin tutkittavien työpaikalla rauhallisessa suljetussa tilassa, jotta voitiin välttyä häiriöiltä. Haastattelut kestivät noin puolesta tunnista tuntiin. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin, ja niistä kertyi aineistoa yhteensä 33 sivua. Litteroinnin jälkeen jokaiselle haastattelulle arvottiin oma numero, jotta haastateltavien anonymiteetti olisi paremmin suojassa. Litteroidut haastattelut muodostivat tutkimusaineistomme.

#### 4.3 Aineiston analyysi

Aineiston keruun jälkeen etenimme aineiston sisällönanalyysivaiheeseen. Käytimme analyysissä teoriaohjaavaa lähestymistapaa sekä luokittelua. Analyysin tarkoituksena on muodostaa selkeää ja mielekästä informaatiota tutkittavasta aiheesta luokittelun, yksinkertaistamisen ja selkiyttämisen avulla (Eskola & Suoranta 2005, 137;174). Sisällönanalyysillä aineisto pyritään järjestämään selkeään muotoon sen sisältämää informaatiota kadottamatta. Aineistosta on tarkoitus tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Käytimme analyysissämme teoriaohjaavaa lähestymistapaa. Teoriaohjaavassa analyysissä analyysi ei pohjaudu suoraan teoriaan, mutta teoreettiset kytkennöt ovat mukana analyysivaiheessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96-97.) Hyödynsimme tutkimuksemme teoreettista viitekehystä analyysin kaikissa vaiheissa. Tuomen ja Sarajärven (2009, 96-97) mukaan teorian vaiku-

tus analyysiin on tunnistettavissa ja sen tarkoituksena on mahdollistaa uudet ajatukset tarkasteltavasta aiheesta olemassa olevan teorian testaamisen sijaan.

Tuomen ja Sarajärven (2009, 108) mukaan kvalitatiivinen analyysi sisältää kolme vaihetta: aineiston redusointi eli pelkistäminen, klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli käsitteiden luominen. Sisällönanalyysin tekemisen aloitimme perehtymällä aineistoon lue-malla sitä. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 110) ohjeistavat, että ennen analyysin aloittamista on valittava analyysiyksikkö, joka voi olla yksittäinen sana, lauseen osa tai ajatuskokonaisuus. Tutkimusaineistoon perehdyttyämme valitsimme analyysiyksiköksi ajatuskokonaisuuden, joka sopi aineistoomme parhaiten.

Sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa poimimme tutkimusaineistosta tutkimuskysymyksiin vastaavat ilmaisut. Suorat ilmaisut pelkistimme ja pelkistetyt ilmaukset kokosimme ryhmiksi niin, että samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistyivät yhdeksi luokaksi. Näitä muodostuneita luokkia kutsutaan alaluokiksi. Alaluokat nimesimme niiden sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Tästä sisällönanalyysi eteni alaluokkien yhdistämisellä yläluokiksi. Yläluokat puolestaan yhdistelimme pääluokiksi. Klusteroinnin avulla aineistomme tiivistyi, sillä yksittäisiä asioita pystyttiin kuvaamaan yleisimmillä käsitteillä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109-110.) Esimerkit tekemämme sisällönanalyysitaulukoista ovat liitteinä raportissamme (Liite 3).

Luokittelun avulla saimme muodostettua tutkimusaihettamme kuvaavat yläkäsitteet. Yläkäsitteitä ja niiden sisältöä olemme tarkastelleet seuraavassa kappaleessa. Olemme myös tulkin-neet tekemäämme analyysiä ja tehneet siitä johtopäätöksiä. Tekemämme johtopäätökset on esitelty seuraavassa kappaleessa.

## 5 Tutkimuksen tulokset

Sisällönanalyysin avulla muodostimme tutkimusaineistosta kaksi pääluokkaa, jotka kuvasivat päihdetyöntekijöiden asiakastyössä onnistumista tukevaa sekä onnistumista haittaavaa ajattel- ja tulkintamallia. Pääluokkien muodostumisen olemme kuvanneet sisällönanalyysitaulukos-sa 2 (Liite 3).

### 5.1 Onnistumista tukeva ajattelu- ja tulkintamalli

Onnistumista tukeva ajattelu- ja tulkintamalli koostui onnistumista ennakoivista asenteista, kasvomotivaatiosta, onnistumisen kokemisesta ja hyvinvoinnin lisääntymisestä sekä myötätunnon kokemisesta. Onnistumista ennakoivat asenteet ilmenivät työntekijän omana motivaat-



tiona onnistua työssä, uskona asiakkaan muutoksen mahdollisuuteen sekä onnistumisista johduna hyvinvoinnin lisääntymisenä. Kasvumotivaatio muodostui ilmauksista, jotka kuvasivat päihdetyöntekijöiden sopeutumista haastaviin tilanteisiin sekä oman toiminnan kehittämistä vaativien tilanteiden johdosta. Päihdetyöntekijöiden onnistumisen kokemukset ilmenivät ajatuksista, joiden mukaan onnistuminen nähtiin henkilökohtaisena saavutuksena ja asiakaspa-lautteen perusteella koettuna onnistumisena.

Haastatteluissa onnistumisen positiivisina vaikutuksina nähtiin ammatti-identiteetin vahvistuminen sekä työssäjaksamisen lisääntyminen. Ne muodostivat yläluokan, joka kuvasi hyvinvoinnin lisääntymistä onnistumisen kokemuksen seurauksena. Myötätunnon kokeminen muodostui sympatian ja empatian kokemisesta asiakaskohtaamisissa, empatian näyttämisestä asiakkaille, ilon ja onnellisuuden kokemisesta asiakkaan puolesta, asiakkaan ja asiakkaan käyttäytymisen ymmärtämisestä, auttamisen tunteesta, huolesta asiakkaan hyvinvoinnin puolesta sekä surun kokemisesta asiakastilanteissa.

#### 5.1.1 Onnistumista ennakoivat asenteet

Onnistumista ennakoivaa asennetta kuvasi työntekijöiden motivaatio onnistua työssään. Työntekijät ilmaisivat selvää halua onnistua työssään. Onnistumisen mahdollisuutta pidettiin myös kannustimena tehdä työtä. Onnistumista ennakoivaa asennetta kuvasivat myös työntekijöiden usko asiakkaan mahdollisuuteen muuttua. Työntekijät myös kokivat saavansa voimaa tehdä työtä siitä, että uskoivat asiakkaan mahdollisuuteen muuttua.

*”Aina ihminen haluaa onnistua työssään.” (Haastateltava 3)*

*”-- kyl se kannustaa silleen et siin on aina se onnistumisen mahdollisuus.” (Haastateltava 3)*

*”- mähän uskon siihen et se muutos on mahdollinen, tokihan mä uskon --” (Haastateltava 1)*

Haastattelujen perusteella on tulkittavissa, että onnistuminen ja tavoitteisiin pääsy nähtiin työn kannalta tärkeinä tekijöinä. Onnistumisen pitäminen tärkeänä kertoi myös siitä, että henkilöllä oli myönteinen suhtautuminen onnistumiseen ja motivaatio onnistua työssään. Onnistumisten koettiin lisäävän motivaatiota sekä kannustavan työn tekemiseen. Tärkeää on huomata myös, että työntekijät kokivat saavansa kannustusta myös huomattessaan, että heillä oli mahdollisuus onnistua.

Päihdetyössä työn tavoitteena voidaan pitää asiakkaan saamaa apua ja kuntoutumista (Saarelainen ym. 2000, 69-70). Työn tekemisen lähtökohtana voidaan siis pitää työntekijöiden motivaatiota tukea ihmisiä. Erityisen tärkeää työn kannalta on usko asiakkaan mahdollisuuksiin muuttua, sillä päihdetyön katsotaan perustuvan tälle uskolle (Saarelainen ym. 2000, 69). Työntekijöiden halu onnistua työssään kertoi motivaatiosta onnistua. Onnistumista tavoitteleva, työhön motivoitunut ihminen työskentelee tehokkaasti ja laadukkaasti ja uskoo omiin vaikuttamismahdollisuuksiinsa. Uskomisen omaan onnistumiseen lisää onnistumisen todennäköisyyttä. (Rasila & Pitkonen 2010, 5; Manka 2010, 161.)

Motivaatiolla ja työtyytyväisyydellä on vahva keskinäinen riippuvuus (Rasila & Pitkonen 2010, 8). Motivaatio tehdä työtä lisää työstä saatua iloa. Motivoitunut ihminen suoriutuu tehtävistä paremmin ja saa siitä iloa. Tämä johtaa positiiviseen kierteseen, jossa motivaatio lisää työn iloa ja ilo motivaatiota. (Rasila & Pitkonen 2010, 6.) Motivaatiota voidaan tarkastella myös työn vetovoiman kautta. Työn vetovoimaa ja tätä kautta työtyytyväisyyttä lisäävät muun muassa riittävät taidot, hallinnan tunne, onnistumisen kokemukset sekä työn kokeminen merkitykselliseksi. (Rasila & Pitkonen 2010, 9.)

#### 5.1.2 Työntekijän kasvumotivaatio

Kasvumotivaatio ilmeni haastatteluissa työntekijän sopeutumisena haastaviin tilanteisiin sekä oman toiminnan kehittämisenä vaativien tilanteiden johdosta. Työntekijät uskoivat omiin kykyihinsä ja osaamiseensa, eivätkä antaneet ulkopuolisten tekijöiden kuten kiireen vaikuttaa työnsä tekemiseen häiritsevästi. Työntekijät myös kuvasivat oman toimintansa kehittämistä asiakkailta saadun palautteen perusteella. Negatiivisten kokemusten positiivinen puoli nähtiin mahdollisuutena oppia uutta ja kehittää omaa toimintaa.

*”On vaikeita asiakkaita, mutta mutta omat konstinsa ja niksinsä heidän kanssa selviytymiseen on.” (Haastateltava 1)*

Usko omaan osaamiseen on tärkeässä asemassa kasvumotivaation kannalta.

Kasvumotivaatioon vaikuttavat yksilön ennako-odotukset: tavoitteet ja uskomus omiin kykyihin. (Manka 2010, 158). Siihen liittyy myös kiinteästi luottamus työssä selviytymiseen (Manka 2010, 197).

Kasvumotivaatio on halua oppia uutta. Omien vaikutusmahdollisuuksien näkeminen työssä lisää oppimishalua (Manka 2010, 190). Negatiivisten kokemusten näkeminen mahdollisuutena oppia uutta kertoo oppimishalusta. Omiin kykyihin uskomisen auttaa myös kestämiään epäonnistumisen (Manka 2010, 159).

*” --mä koen et ne negatiivisetkin jutut on niinku hyviä. Koska ne taas kasvattaa ja sit oppii uutta--” (Haastateltava 2)*

Kasvumotivaatiolla on tärkeä rooli osana työhyvinvointia. Positiivinen käsitys omasta pätevydestä lisää todennäköisyyttä onnistua työssä, mikä puolestaan lisää hallinnan tunnetta. Kasvumotivaatio liittyy kiinteästi elämänhallinnan tunteeseen, omien vaikutusmahdollisuuksien kokemiseen sekä työhön sitoutumiseen. Mankan (2010, 198) mukaan kasvumotivaatio ennakoii hyvinvointia. Henkilöillä, joilla on korkea kasvumotivaatio, on parempi työkykyindeksi eli pienempi riski sairastua kuin henkilöillä, joilla on vähemmän kasvumotivaatiota (Manka 2010, 198).

### 5.1.3 Onnistumisen kokeminen ja hyvinvoinnin lisääntyminen

Työntekijät kuvasivat haastatteluissa kokevansa onnistumista työssään. Onnistumista koettiin asiakkaiden pienien edistysaskelten vuoksi sekä siksi, että työntekijät kokivat omalla toiminnallaan olevan vaikutuksia asiakkaidensa elämään. Onnistumisen syiksi nähtiin oma ammattitaito ja osaaminen. Onnistumisen kokemusta vahvistivat myös asiakkailta saatu positiivinen palaute omasta toiminnasta.

*”--saa niitä onnistumisen kokemuksia kun asiakas tulee jonkin ongelman kanssa,-- ja sitte huomaa, että sil tiedol ja taidol mitä itellä on niin saa toisen jotenkin ajattelemaan positiivisemmin siitä omasta elämäntilanteesta ja saadaan luotuu jotain suunnitelmaa niinku jatkolle ni.. semmonen tekee hyvän mielen et näkee et osaa auttaa.” (Haastateltava 6)*

*” --semmoset onnistumisen tunteet,-- et on hyvä olo siitä et tuntee et osaa työssä tai että siit ehkä joku saakin jotakin. Siis joku muukin kuin minä.” (Haastateltava 2)*

*”semmoset hetket kantaa yllättävän pitkään kun on jokin pieni juttu mistä saa semmosen onnistumisen kokemuksen et vaik asiakas sanoo et niinku lähtiessä täältä pois et kiitos-- se kantaa jännästi vaik monta päivää ja se tulee välil miele kun se asiakas anto sen kivan palautteen niin jaksaa sitä työtä enemmän.. ja paremmin.” (Haastateltava 6)*

Haastattelujen perusteella työntekijät kokivat onnistumista työssään ja näkivät onnistumisen johtuvan pääasiassa heidän omasta toiminnastaan, osaamisestaan ja ammattitaidostaan. Onnistumista koettiin työn tavoitteisiin nähden: onnistuminen liittyi kiinteästi asiakkaan saamaan apuun. Onnistumisesta työntekijät saivat positiivisia kokemuksia. Onnistumisen vaiku-

tuksia kuvattiin haastatteluissa jaksamisen lisääntymisenä sekä ammatillisen itsetunnon vahvistumisena.

*” [Onnistuminen vaikuttaa] silleen et jaksaa tehdä tätä työtä koska täs tosiaan.. välil lyö sitä päätä seinään turhan takii -- ehkä sitä ois muuten lyöny hanskat tiskiin. Täytyyhän tässä olla jotain semmosta mitä sä viet kotiin mukanas.” (Haastateltava 2)*

*”--mulle tulee semmosesta onnistuneesta asiakkaan kohtaamisesta hyvä mieli et kyl mä oon opiskellu ihan itelleni sopivan ammatin.” (Haastateltava 6)*

Haastatteluista voidaan tulkita, että onnistumisella on merkittävä rooli yksilön työhyvinvoinnille. Onnistumisen kokeminen lisäsi työntekijöiden jaksamista työssä sekä vahvisti heidän ammatti-identiteettiään. Tärkeää on myös se, että onnistumisen syyt nähtiin omassa osaamisessa.

Onnistuminen tarkoittaa tavoitteisiin pääsemistä ja tehtävän suorittamista. Onnistumisen edellytyksenä ovat realistiset tavoitteet, riittävä osaaminen sekä tarvittavat resurssit kuten aika. (Rasila & Pitkonen 2010, 20.) Positiivista ajattelu- ja tulkintamallia käyttävä ihminen näkee onnistumisen syyt henkilökohtaisina ominaisuuksinaan, joka edesauttaa henkilön onnistumista tehtävässä. Tällaisen henkilön toiminta on suuntautunut tavoitteiden suuntaisesti ja hän uskoo omaan selviytymiseensä. (Manka 2010, 161-162.) Ihminen, joka uskoo, että omalla toiminnallaan voi saavuttaa tavoitteensa, on paremmassa suojassa masentumiselta kuin ihminen, joka ei usko saavuttavansa tavoitteitaan (Manka 2010, 158).

#### 5.1.4 Myötätunnon kokeminen

Haastateltavat toivat useaan otteeseen esille sympatian ja empatian kokemisen työssä. Myötätunnon kokeminen edellyttää näitä kumpaakin osatekijää (Sjöroos 2010, 24). Myötätunnon kokeminen työssä ei sinänsä ole yllättävää, sillä sosiaali- ja terveysalalla tehtävä työ on hyvin ihmisläheistä ja se vaatii työntekijältä ymmärtävää suhtautumista asiakkaisiin.

*”-- jos joku kertoo jostain tosi traagisesta niin ku lapsuudestaan-- Sit voi niin ku itelle tulla sellanen myötätunto tai semmonen et hei ei oo ihmekään et sulla on niin ku tollasta sun nykyinen elämä et tavallaan sä joudut tekee kaksin kerroin, kertaisesti työtä jos niin kun näkee että se malli minkä on saanut on niin ku ettei oo saanut muuta--” (Haastateltava 5)*

*"-- ne naiset jotka tulee tonne -- hakattuna ja kaltoinkohdeltuina -- voi tulla -- myötätuntoa että tota voi sinua reppanaa. Et sua on kohdeltu huonosti." (Haastateltava 3)*

Sympatiaa lukuun ottamatta, empatian ja myötätunnon kokeminen edellyttää työntekijältä tietoista ajattelutyötä ja omista ennakoasenteista luopumista toisen ihmisen hyväksi (Sjöroos 2010, 24). Haastateltavien kokema empatia ja myötätunto siis osoittavat mielestämme sen, että heillä oli todellinen halu asettua toisen ihmisen asemaan ja tukea heitä kuntoutumisessa. Empatian kokeminen näytti heräävän haastateltavilla tyypillisesti sellaisissa asiakastilanteissa, joissa asiakkaille oli tapahtunut hyvin traagisia asioita.

Empatian kokemisen lisäksi osa haastateltavista piti tärkeänä sen näyttämistä asiakkaille. Erityisesti tärkeäksi koettiin välittämisen näyttäminen asiakkaalle. Juuri empatian näyttämällä voidaan päätellä olevan myönteisiä vaikutuksia asiakassuhteeseen, sillä se lisää avoimuutta kahden ihmisen välillä. Jos työntekijä yrittää esittää empaattista, vaikka ei koe aidosti empatiaa, voi asiakas tunnistaa sen työntekijän puheesta ja käytöksestä. Kun keskinäiseen vuorovaikutukseen on syntynyt luottamuksellinen ilmapiiri, asiakas voi kokea olonsa turvallisiksi ja puhua asioistaan avoimemmin ilman tuomitsemisen pelkoa. (Sjöroos 2010, 128.) Avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirin luominen voikin olla mielestämme hyvin tärkeää asiakkaan elämäntilanteen kohentumisen kannalta. Esimerkiksi huumeriippuvaisuuden toteamisessa ja hoidossa korostetaan avoimen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen merkitystä (Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Päihdelääketieteen yhdistyksen asettama työryhmä 2006). Avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirin voi nähdä taas edistävän onnistumisen kokemista työssä, sillä tällöin edellytykset asiakkaan edistymiselle ovat suotuisammat kuin vuorovaikutussuhteessa, jossa avoimuutta ei ole. Epäonnistumiset, kuten pettymykset voivat olla esteenä myötätunnon kokemiselle. Voimme suhtautua pettymyksiin pakenemalla tai välttelemällä sen sijaan, että kohtaisimme ihmisen avoimesti.

Haastateltavat toivat esille myös asiakkaan ja hänen käyttöksensä ymmärtämisen tärkeyden. Haastateltaville heräsi myötätuntoisia ajatuksia tilanteissa, joissa asiakas suuttui ja osoitti tämän työntekijöille.

*"--[ei se] kohdistu henkilökohtaisesti itteensä kun ne suuttuu siitä vaan siihen asiaan et se sattuu niin et ne sit purkaa sen pahan olon siihen ihmiseen kuka siinä tilanteessa sitten on." (Haastateltava 6)*

*"-- jos saa sit käytyä sen läpi jonkun kaa niin kyl kuitenkin pitää muistaa et tää on päihdetyötä ja nää on kipeitä nää ihmiset et tota, en varsinaisesti henkilökohtaisesti oo ottanu mitään näitä uhka-, vaaratilanteita." (Haastateltava 4)*

Haastateltavat eivät siis kokeneet näitä suuttumuksen purkauksia henkilökohtaisesti, vaan he pyrkivät ymmärtämään asiakasta. Saarelaisen ym. (2000, 68) mukaan vuorovaikutukselliselle tukemiselle onkin tyypillistä pyrkimys ymmärtää asiakasta ja tämän käytöstä. Ymmärtämisen taustalla on työntekijän kyky kokea myötätuntoa toista ihmistä kohtaan. Mielestämme myötätunnon kokemisella voidaan nähdä olevan myös työntekijän psyykettä suojaavia vaikutuksia. Tällöin esimerkiksi työntekijään kohdistuvat uhkaukset voidaan nähdä osana asiakkaan elämänhistoriaa ja näin erottaa käytöksen taustalla oleva perimmäinen viesti sen sijaan, että nähtäisiin tapahtuma henkilökohtaisena loukkauksena (Saarelainen ym. 2000, 68).

Empatian ja myötätunnon kokemiseen liittyi haastateltavien puheiden mukaan myös surullisempia tuntemuksia. Tämmöisiä olivat huoli asiakkaan hyvinvoinnista sekä surun kokeminen asiakkaan elämäntilanteesta. Huoli ja surun tunteet ilmenivät erityisesti kohdatessa nuoria päihteidenkäyttäjiä.

*”-- varsinki nuoremman kohdalla -- huoli siitä pärjäämisestä, vähä niin ku äidilliset tunteet tulee pintaan --” (Haastateltava 1)*

*”-- kun on nuori päihteidenkäyttäjä niin niin se että et näkee että ei oo sitä muutoshalukkuutta niin se tekee tavallaan surulliseksi.” (Haastateltava 1)*

Huolestuneisuus ei välttämättä ole negatiivinen tunne, sillä se saattaa laukaista työntekijässä positiivisen reaktion, joka voi ilmetä huolenpitona tai vuorovaikutuksellisenä tukemisena. Haastateltava vertasikin huolen tunnetta äidillisiin tunteisiin. Äidithän tunnetusti voivat toimia hyvin epäitsekästä ja lykätä omia tarpeitaan auttaakseen lastaan hädän hetkellä. Tällöin näiden huolen tunteiden voidaan päätellä toimivan positiivisena voimana ja motivoivan työntekijää tukemaan asiakasta. Merkittävää vastauksissa oli mielestämme se, että huolen ja surun tunteita mainittiin vain vähän. Vain yksi haastateltavista kertoi kokevansa työssään surua asiakkaan puolesta. Tässä tapauksessa surullisuus voi toimia niin, että työntekijä vetäytyy tilanteesta tunnetasolla (Sjöroos 2010, 42). Toisaalta suru voi auttaa sopeutumaan tilanteeseen ja opettaa jotain uutta (Rantanen 2011, 161). Myötätuntoa tuntevan ihmisen tuleekin osata säädellä tunteitaan ja tunnustaa oma rajallisuuteensa tilanteissa, joissa ei voi tehdä asialle mitään. Muuten saattaa olla, että työntekijä vaatii itseltään kohtuuttomia saavutuksia, joka puolestaan voi aiheuttaa tarpeetonta räsytystä ja myötätuntuupumista.

Haastateltavien puheista tuli esille myös tunne siitä, että työntekijät todella kokevat auttavansa asiakasta. Auttamisen tunnetta koettiin tilanteissa, joissa asiakkaan vuorovaikutuksellinen tukeminen oli konkreettista, esimerkiksi asiakkaan asioiden hoitamista ja opastamista.

Auttamista koettiin myös tilanteissa, joissa eläytyessä asiakkaan asemaan, havaittiin jonkin positiivisen muutoksen tapahtuneen asiakkaan ajattelumaailmassa.

*"-- [mieluisa asiakastilanne] on ihan semmonen jotenkin kaoottinen tilanne ja sit sen hoidon aikana saa konkreettisesti jotenkin avustettua sitä asiakasta, ohjattua sitä asiakasta, että että siin on ihan selkee joku edistys tehty. -- tapahtunu sen hoitojakson aikana mut jotain semmosta et näkee että et jotain on lähtenyt käyntiin ehkä ajatusprosessia tai sitten saanut ihan konkreettisesti avustettua vaikka näissä kaiken maailman kiemuroissa." (Haastateltava 4)*

Päihdetyössä onkin tavoitteena asiakkaan kuntoutuksen ja hoidon eteneminen. Tavoitteena voi olla esimerkiksi omatoimisuuden, elämänhallinnan ja itsenäisyyden tukeminen. (Saarelainen ym. 2000, 70.) Onnistuminen työssä syntyy osaltaan yleisten ja henkilökohtaisten tavoitteiden saavuttamisesta ja tällöin haastateltavien mainitsema auttamisen tunne voidaan mielestämme rinnastaa onnistumisen kokemukseksi.

Haastateltavat kertoivat myös kokevansa iloa ja onnellisuutta asiakkaiden puolesta. Ilon kokeminen esiintyi varsinkin tilanteissa, joissa työntekijä oli eläytynyt asiakkaan asemaan. Kiinnostava yksityiskohta vastauksissa oli myös se, että nämä ilon kokemukset tulivat erityisesti asiakkaiden pienistä edistysaskelista.

*"-- tottahan mä oon niin ku ilonen jos joku saa myönteisen kuntoutuspäätöksen mitä on niin ku toivonu--" (Haastateltava 5)*

*"-- on tullu hyvä mieli kun asiakas on ottanu vaikka omiin lapsiin yhteyttä ja on ollu sit selvinpäin kun soittaa --" (Haastateltava 3)*

*"-- mä oon niin ku onnellinen sen henkilön puolesta, oon et kyl mä tunnen sellasta, semmosta onnen tunnetta." (Haastateltava 1)*

Päihdetyössä tuleekin Saarelaisen ym. (2000, 69) mukaan muistaa, että päihdeongelman taustalla vaikuttaa monenlaisia tekijöitä. Päihdeongelma on myös kehittynyt asiakkaalle usein hitaasti ja isoja muutoksia nopealla aikataululla onkin usein turha odottaa. Myötätunto saat-taa auttaa työntekijää näkemään näitä asiakkaan pieniä edistysaskelia, sillä eläytymällä asi-akkaan tilanteeseen hänen elämänsä tulee lähemmäs ja tutummaksi kuin emotionaalisesti etäännyvällä työntekijällä, jolla eläytyminen on pinnallista tai sitä ei tapahdu lainkaan. Päihdetyössä kannattaa siis keskittyä suurien sijasta pieniin edistysaskeliin ja onnistumisiin. Pienten edistysaskelten näkeminen työssä voi siis antaa työntekijälle positiivisia tuntemuksia, kuten haastatteluissa ilmennyttä iloa ja onnellisuutta.

Myös tutkimukset tukevat tätä tietoa onnellisuuden kokemisesta myötätunnon avulla, sillä myötätuntoisen suhtautumistavan on todettu lisäävän ihmisen onnellisuutta (Sjöroos 2010, 161). Ihmisen kokema onnellisuus kiinnittyy tiiviisti myös onnellisuuteen työssä. Tutkijat ovat lukuisten tutkimusten pohjalta kehittäneet työ- ja elämäntyytyväisyydelle ”kaksisuuntaisen valuman”- mallin. Toisin sanoen tyytyväisyys elämässä lisää ihmisen tyytyväisyyttä myös työssä ja toisinpäin. Tällöin myötätuntoisella ajattelulla voidaan nähdä olevan positiivisia vaikutuksia monella eri elämän osa-alueella. (Dalai Lama & Cutler 2005, 186-187.) Parhaimmassa tapauksessa myötätunnosta saadaan siis positiivisia vaikutuksia niin itseen kuin toiseenkin. Myötätunnon kokeminen liittyy keskeisesti myös henkilön itsetuntoon ja sisäiseen tasapainoon. Sisäisen tasapainon tunne mahdollistaa meissä uuden oppimisen ja kehittymisen. (Sjöroos 2010, 30-31.) Tällöin voidaan luoda pohja myös hyvälle kasvumotivaatiolle, jolla puolestaan on todettu olevan myönteisiä vaikutuksia yksilön työhyvinvointiin.

## 5.2 Onnistumista haittaava ajattelu- ja tulkintamalli

Onnistumista haittaava ajattelu- ja tulkintamalli koostui epäonnistumisen ennakkoinnista, kokemuksesta omien vaikutusmahdollisuuksien rajallisuudesta sekä onnistumista haittaavista tunteista. Epäonnistumisen ennakkointi muodostui ilmauksista, jotka kuvasivat uskon menettämistä asiakkaaseen sekä pettymistä asiakkaan käytökseen.

Omien vaikutusmahdollisuuksien kokeminen rajallisina koostui ilmauksista, joissa päihdetyöntekijät kuvasivat onnistumisen johtumista omasta toiminnasta riippumattomana seikkana sekä omien keinojen kokemisesta rajallisina haastavissa asiakastilanteissa. Onnistumista haittaavat tunteet muodostuivat haastatteluissa kuvatuista kokemuksista ärtymyksestä, turhautumisesta, riittämättömyyden tunteesta, rasittumisesta sekä epävarmuuden tunteesta.

### 5.2.1 Epäonnistumisen ennakkointi

Työntekijöiden epäonnistumisen ennakkointi ilmeni uskon menettämisenä asiakkaan muutoksen mahdollisuuteen. Yksi haastateltavista kuvasi haastattelussa kuinka hän oli menettänyt uskon asiakkaan muutoksen mahdollisuuteen erityisen vaativan asiakkaan kanssa.

*”-- asiakkaita, -- joilla on joku persoonallisuushäiriö ja -- ne haluaa niinku kaiken. Tai vaatii niinku kauheesti ja sit ei kuitenkaan oo itse, itse valmis tekemään mitään. -- tulee semmonen tunnekin, että joo et tää ei onnistu tää niinku tämän ihmisen raitistuminen.” (Haastateltava 3)*



Uskon menettäminen asiakkaan muutoksen mahdollisuuteen kuvasi epäonnistumisen ennakointia, sillä työn tavoitetta, asiakkaan kuntoutumista ei pidetty todennäköisenä. Työntekijän menettäessä uskonsa työnsä vaikuttavuuteen hän ei koe, että hänellä olisi mahdollisuuksia vaikuttaa tilanteeseen. Selitys omien vaikutusmahdollisuuksien olemattomuudesta löytyy työntekijän ulkopuolelta, asiakkaasta ja työntekijän uskomuksesta, ettei asiakkaan ole mahdollista muuttua. Asenne, joka ennakoi epäonnistumista haittaa tehtävään paneutumista, sillä selitys epäonnistumiselle on jo valmiina.

Kuten edellä on todettu päihdetyö perustuu uskoon muutoksen mahdollisuudesta. Usko on välttämätön edellytys, jotta muutos olisi mahdollinen. Muistettava on, että työntekijän tehtävä on ylläpitää uskoa siinäkin tilanteessa kun asiakkaalla ei ole omaa uskoa ja motivaatiota muutokseen ja kuntoutumiseen. Työntekijän pessimistinen asenne asiakkaan muutoksen mahdollisuutta kohtaan voi pahimmillaan välittyä asiakkaalle työntekijän käytöksen kautta, mikä edistää epäonnistumista entisestään. (Saarelainen ym. 2000, 69).

Epäonnistumista ennakoivassa selitysmallissa ihminen pyrkii jo etukäteen luomaan epäonnistumiselle selityksen, joka ei viittaa hänen kyvyttömyyteensä. Tämä selitysmalli suojaa ihmisen itsetuntoa. Negatiivinen minäkuva sekä epäonnistumisen pelko lisäävät selitysmallin käyttöä. Pyrkimys selittää mahdollista epäonnistumista jo ennalta aiheuttaa sen, ettei henkilö keskity tehtävän suorittamiseen. Selittely ja tehtävään liittymätön toiminta eivät edesauta onnistumista. (Manka 2010, 162.)

### 5.2.2 Kokemus omien vaikutusmahdollisuuksien rajallisuudesta

Työntekijöiden kokemukset omien vaikutusmahdollisuuksien rajallisuudesta liittyivät haastaviin asiakastilanteisiin. Osa työntekijöistä uskoi, ettei kaikkien asiakkaiden kanssa voi tulla toimeen. Omaa vaikuttamismahdollisuutta tilanteeseen ei tällöin koettu olevan.

Kielteinen minäkuva ja usko, ettei asioihin voi vaikuttaa, ohjaavat passiivisuuteen ja tavoitteeseen liittymättömään toimintaan. Epäonnistumista tehtävässä selitetään myös itsestä riippumattomilla tekijöillä. Kielteisesti uskova ihminen uskoo ongelman olevan yleistettävä. (Manka 2010, 161.)

*”--se on niinku fakta et kaikkien ihmistenkaa ei tuu toimeen--” (Haastateltava 6)*

Työntekijät kokivat myös, ettei heillä ole mahdollisuutta vaikuttaa asiakkaisiin, joilla ei ole omaa motivaatiota hoidolle. Tilanteesta selviäminen helpottuu, kun ihminen hakee syyllisen tilanteelle itsensä ulkopuolelta (Manka 2010, 159). Omien vaikutusmahdollisuuksien näkeminen rajallisina on paitsi realistista myös suojautumiskeino. Itsetuntoa suojaavat ajatukset estävät ahdistusta ja syyllisyyttä. Pitkällä aikavälillä tällainen toiminta kuitenkin

saattaa muodostua ihmiselle rasitteeksi. Toisaalta puolustautumiselta on mahdotonta välttyä. (Manka 2010, 159.)

*"-- päihdetyöhän on sellasta et jos ihmisel ei oo omaa tahtoo niin turha sitä on sitä vettä sinne kaivoon kaataa." (Haastateltava 3)*

Työntekijöiden kokemusta omien vaikutusmahdollisuuksien rajallisuudesta kuvasivat myös ilmaukset siitä, etteivät työntekijät kokeneet onnistumisen olevan riippuvainen heidän henkilökohtaisesta työpanoksestaan. Onnistumisen selittäminen itsestä riippumattomilla tekijöillä tarkoittaa, ettei ihminen näe omia vaikuttamismahdollisuuksiaan tilanteeseen: tapahtumat nähdään ulkopuolelta tulevana sattumanvaraisina tapahtumina. (Manka 2010, 161.) Tällöin myös onnistuminen selitetään itsestä riippumattomilla syillä, eikä sitä nähdä omana saavutuksena.

*"-- mä en koskaan aattele niin et jos mä oon jonkun keskustelun käynyt et se ois nyt sit mun ansiota et joku lähtee hoidattaa itteensä--" (Haastateltava 5)*

Kielteistä ajattelu- ja tulkintamallia käyttävä ihminen ajattelee, että onnistuminen johtuu hänestä riippumattomista ulkoisista tapahtumista. Tähän liittyy pelko epäonnistumisesta sekä heikko itsetunto. Tällöin on tyypillistä asettaa toiminnalle matalat tavoitteet, jotka saattavat johtaa epäonnistumiseen ihmisen toteuttaessaan odotuksiaan epäonnistumisesta. Epäonnistuminen on tällöin selitettävissä matalalla tavoitetasolla. (Manka 2010, 161-162.)

### 5.2.3 Onnistumista haittaavat tunteet

Haastatteluista tuli esille monenlaisia kielteisiä tunteita, joista yksi oli riittämättömyyden tunne. Riittämättömyyden tunteen haastateltava kuvaili tulevan asiakkaiden liiallisista vaatimuksista. Liiallisten vaatimusten johdosta työntekijä ei kokenut ehtivänsä hoitaa työvelvoitustaan eli toimia asiakkaiden hyväksi.

*"-- joskus asiakkaat on aika vaativia. --tuntuu et tulee semmonen riittämättömyyden tunne ettei ehdi." (Haastateltava 2)*

Riittämättömyyden tunteen kokeminen ajoi työntekijän tilaan, jossa asiakkaiden lisäpyynnöt aiheuttivat ärtymyksen tunnetta.

*"--riittämättömyys ja sit tulee se ärtymys siitä kun ne haluais mut kun sä et ehdi." (Haastateltava 2)*

Riittämättömyyden tunne voi viitata työntekijän tai työyhteisön tavoitteisiin. Kun omia tai työyhteisön asettamia tavoitteita ei saavuteta, koetaan riittämättömyyden tunnetta. Kyseessä voi siis olla seuraus liian suurista vaatimuksista ja tavoitteista omalle työlle suhteessa olemassa oleviin resursseihin.

Haastateltavat kertoivat myös kokevansa turhautumisen tunnetta työssään. Turhautuminen johtui haastateltavien mukaan tyypillisesti siitä, että työssä joutuu kohtaamaan samoja asiakkaita vuodesta toiseen. Yhden haastateltavan mukaan turhautumisen tunne aiheutti myös rasituksen tunnetta, koska asia kuormitti mieltä.

*"-- jotku saattaa kokee sen hyvin turhauttavaks että tulee sama asiakas monta kertaa vuoden aikana, usean vuoden aikana--" (Haastateltava 4)*

*" --samat ihmiset käy niinku kauheen usein, niin niiden samojen asioiden jankkaaminen. Niin se joskus rasittaa." (Haastateltava 2)*

*"-- kylhän se [turhautuminen] tietysti sitä työntekoa vähän silleen haittasi. Ne jää mieleen painamaan." (Haastateltava 3)*

Saarelaisen ym. (2000, 69) mukaan turhautunut työntekijä voi tuntea itsensä toivottomaksi ja vetäytyä tukemissuhteesta emotionaalisesti. Vuorovaikutuksen häiriintyminen ja työntekijän toivottomuus saattaa välittyä asiakkaalle. Mielestämme työntekijän toivottomuus voi tällöin enteillä uskon ja toivon puutetta asiakkaan muutokseen, joka puolestaan on tärkein edellytys asiakkaan muutoksen tapahtumiselle. Turhautumisen kokeminen saattaa siis pahimmillaan olla esteenä onnistumiselle työssä, ja ennakoida tulevaa epäonnistumista, jos tunnetta ei saada käsiteltyä tilanteen jälkeen.

Yksi haastateltavista puhui myös kokevansa epävarmuuden tunnetta haastavissa asiakastilanteissa. Hän perusteli epävarmuuden johtuvan siitä, ettei työyhteisössä ole käyty selkeästi lävitse sitä millä tavoin tilanteessa tulisi toimia.

*"--ku sä et tiedä toimiks, toimiks sä oikein.. kun sä toimit siinä tilanteessa. Kun ei oo käyty auki niitä miten pitäis toimia, tai miten tulisi toimia--" (Haastateltava 2)*

Tässä tapauksessa haastateltava ei kokenut voivansa vaikuttaa tilanteiden kulkuun, vaan syy epävarmuuteen johtui hänen mielestään ulkoisista tekijöistä. Henkilö käytti Nurmen ym. (1995, 106) kuvaamaa minää tukevaa attribuutioerhettä, joka mahdollisti tilanteen käsittelyn ilman, että tapahtuneesta syytettiin itseä. Kyseessä oli siis eräänlainen suojelukeino. Samaa mieltä asiasta on myös Kokkonen (2010, 11), joka toteaa, että epävarmuuden tunteen tarkoi-

tuksena on ohjata ihmistä huomaamaan ympärillä olevat haasteet, jotka uhkaavat hyvinvointia. Haastattelusta ei kuitenkaan selvinnyt, millä tavoin henkilö tilannetta käsitteli jälkeenpäin ja pyrki hän tekemään jotain asialle. Käsittelemättömänä epävarmuuden tunne voi johtaa työntekijän passiivisuuteen. Työntekijä saattaa tällöin odottaa ulkoisten asioiden muuttuvan itseksensä, eikä näin ollen koe voivansa vaikuttaa tilanteisiin jatkossakaan. Passiivinen suhtautuminen haastaviin asiakastilanteisiin saattaa ennakoida myös tilanteessa epäonnistumista. Silloin henkilö ei välttämättä halua asettaa tavoitteita asiakkaan vuorovaikutukselliseen tukemiselle, jos hän uskoo onnistumisen olevan riippuvainen ulkoisista tekijöistä.

Haastatteluista tuli myös esille, että osa työntekijöistä kokee pettyvänsä asiakkaiden käytökseen. Pettyminen liittyi asiakkaiden asiattomaksi koettuun käytökseen, joka kohdistui työntekijään.

*”--mua harmittaa, et ei voinu nyt vaan niinku toi asiakaskin käyttäytyy vaan asiallisesti tälläses tilantees..aikuisii ihmisii tääl kuitenkin kaikki on.” (Haastateltava 6)*

Pettymisen voidaan päätellä syntyvän työntekijän odotuksista ja asenteista. Työntekijällä on tietynlainen käsitys ja odotus siitä, millälailla aikuisten tulisi käyttäytyä toisiaan kohtaan. Kun tämä odotettu käyttäytymistapa ei toteudu vuorovaikutustilanteessa, työntekijä kokee pettymystä asiakkaaseen. Käsittelemättömänä pettymisen tunne saattaa etäännyttää työntekijän asiakkaasta ja vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteeseen. Tällöin asiakastyölle asetettuja tavoitteita ei välttämättä saavuteta tai ne sivuutetaan, jolloin työntekijän suhtautuminen kyseiseen asiakkaaseen ei tue tavoitteiden saavuttamista. Mielestämme pettymisen tunnetta voitaisiin ehkäistä esimerkiksi myötätunnolla asiakasta kohtaan. Tällöin voitaisiin asettua asiakkaan asemaan ja ymmärtää haitalliseksi koettu käytös. Myös Havio ym. (2008, 233-237) kertovat yhden yleisen päihdetyön kehittämiskohteen olevan juuri työntekijöiden asenteet asiakaskuntaa kohtaan.

### 5.3 Tutkimustulokset tutkimuskysymyksiin nähden

Tutkimuskysymykseemme, minkälaisia tunteita päihdetyön asiakastyö herättää työntekijöissä, koimme saavamme vastauksen työntekijöiden kuvailemien asiakastilanteiden ja niissä heränneiden tunteiden tarkastelusta. Asiakastyö herätti työntekijöissä pääosin positiivisia tunteita, kuten iloa ja onnellisuutta, sekä tunnetta siitä, että on avuksi asiakkaille. Ilon ja onnellisuuden tunteet tulivat työntekijöille pääosin empaattisuudesta ja myötätunnon kokemisesta asiakkaita kohtaan. Asiakastyössä ilmeni haastateltavien mukaan myös kielteisempiä tunteita, joita olivat huoli asiakkaasta, suru, ärtymys, turhautuminen, epävarmuus omasta toiminnasta, riittämättömyyden ja rasittumisen tunne. Huolen ja surun tunteet tulivat haas-

tateltavien mukaan tilanteissa, joissa työntekijä eläytyi asiakkaan tilanteeseen. Työntekijöiden kokema turhautuminen johtui siitä, että he joutuivat kohtaamaan toistuvasti samoja asiakkaita työssään.

Saarelaisen ym. (2000, 75-76) mukaan päihdetyössä onkin tyypillistä työntekijän turhautuminen, koska asiakkaat usein jatkavat päihteiden käyttöä työntekijän vuorovaikutuksellisesta tukemisesta huolimatta. Yksi haastateltavista koki myös riittämättömyyttä ja siitä aiheutuvaa ärtymystä. Kiinnostavaa oli mielestämme se, että vaikka positiivisia tunteita koettiin haastateltavien mukaan enemmän, niitä osattiin nimetä kuitenkin vain kolme. Kielteisiä tunteita puolestaan tunnistettiin enemmän, vaikka niitä koettiin työssä vähemmän. Positiivisia tunteita on kuitenkin vaikeampi tunnistaa kuin negatiivisia tunteita ja niitä on lisäksi vaikeampi nimetä kuin negatiivisia tunteita. Positiivisia tunteita kuvataan usein ilona ja onnellisuutena, jotka ovat kuitenkin yleissanoja, eivätkä välttämättä selitä tunteita sen tarkemmin. Kielteiset tunteet puolestaan ovat usein voimakkaampia ja ihmiset muistavat ne positiivisia tunteita paremmin. (Rantanen 2011, 77-78.)

Toiseen tutkimuskysymykseemme, minkälaisia ajattelu- ja tulkintamalleja päihdetyöntekijät käyttävät asiakastyössä, saimme vastaukseksi kaksi erilaista ajattelu- ja tulkintamallia. Ajattelu- ja tulkintamallit liittyivät onnistumiseen: ensimmäinen malli kuvasi onnistumista tukevaa ajattelu- ja tulkintamallia ja toinen onnistumista haittavaa ajattelu- ja tulkintamallia. Tuloksia tarkasteltaessa tulee kuitenkin muistaa, että haastattelemamme päihdetyöntekijät kuvasivat pääsääntöisesti kumpaakin mallia eli niitä käytettiin sekaisin omien tarpeiden mukaan tilanteesta riippuen.

Onnistumista tukeva ajattelu- ja tulkintamalli koostui positiivisista tunteista, motivaatiosta, oppimisesta ja hallinnan tunteesta. Onnistumista tukevaa ajattelu- ja tulkintamallia käyttäneet päihdetyöntekijät kuvasivat toimintaansa asiakastyössä positiivisesti. Positiivisen suhtautumisen asiakastyöhön tulkitsimme onnistumista edesauttavaksi tekijäksi. Samoin näkee myös Sosiaali- ja terveysministeriön Aivot ja työ - tutkimuskeskuksen tutkimusprofessorin Kiti Mül-leri, joka toteaa positiivisten tunnetilojen olevan merkittävä eteenpäin vievä tekijä, usein jopa osaamista merkittävämpi. (Hyppänen 2010, 289-290.) Työntekijät uskoivat omiin kykyihinsä onnistua työssä ja saada muutosta aikaan asiakkaiden elämässä. Tämä kertoi työntekijöiden hallinnan tunteesta työssä. Mankan (2010, 160-161) mukaan myönteinen minäkuva ja vahva usko onnistumiseen mahdollistavat tehtäviin suuntautuneen toiminnan. Usko omaan toimintaan ja sen vaikuttavuuteen lisää onnistumisen todennäköisyyttä, sillä ihminen toimii motivoituneena asettamiensa tavoitteiden suuntaisesti (Manka 2010, 158). Usko omaan pätevyyteen lisää todennäköisyyttä tarttua haastelliseen tehtävään ja jaksaa työskennellä tavoitteiden saavuttamiseksi (Manka 2010, 157-158).

Onnistumisen syyt onnistumista tukevaa ajattelu- ja tulkintamallia käyttäneet työntekijät näkivät itsessään ja omassa osaamisessaan. Tämän saman totetaa Manka (2010, 160-161): positiivista ajattelu- ja tulkintamallia käyttävä ihminen selittää myönteiset kokemukset omista ominaisuuksistaan johtuvina tuloksina. Onnistumista tukevaa mallia käyttäneet työntekijät myös kuvasivat kohtaavansa työssään myötätuntoa. Työntekijät kokivat sympatiaa ja empatiaa asiakaskohtaamisissa, pyrkivät ymmärtämään asiakasta ja kokivat auttavansa asiakkaita. Positiivisten tunteiden merkitys toiminnalle on ilmeinen: tunteet vaikuttavat suoriutumiseemme niin töissä kuin vapaa-ajallakin ja ne parantavat tehtävistä suoriutumista (Rantanen 2011, 19-20). Parhaimmassa tapauksessa myötätunnolla saadaan positiivisia vaikutuksia niin itseän kuin toiseenkin. (Sjöroos 2010, 30-31.)

Onnistumista tukevan ajattelu- ja tulkintamallin osatekijät muodostavat kehän, jossa jokainen tekijä toteutuessaan vahvistaa seuraavaa ja lisää omalta osaltaan onnistumisen todennäköisyyttä. Positiivinen asenne ja positiiviset tunteet vahvistavat motivaatiota ja tehtävään suuntautuvaa toimintaa ja lisäävät oppimisen ja sopeutumisen tapahtumista. Tehtävän suorittamiseen liittyvä toiminta, oppiminen ja sopeutuminen sekä usko omaan osaamiseen lisäävät onnistumisen kokemuksia, jotka puolestaan vahvistavat positiivisia kokemuksia ja tunteita.

Onnistumista haittaava ajattelu- ja tulkintamalli käsitti negatiivisia tunteita, uskon menettämistä asiakkaan mahdollisuuksiin muuttua sekä hallinnan tunteen puuttumisesta. Onnistumista haittaavaa ajattelu- ja tulkintamallia käyttäneet työntekijät kokivat työssään negatiivisia tunteita. Negatiiviset tunteet saattavat haitata työn tekemistä. Negatiivisten tunteiden kokeminen kapeuttaa ajattelua ja saa ihmisen ajatukset keskittymään yksityiskohtiin laajemman havainnoin sijasta (Rantanen 2011, 57).

Uskon menettäminen asiakkaan mahdollisuuteen muuttua sekä hallinnan puute kertoivat ihmisen uskosta, ettei hänellä ole keinoja vaikuttaa tapahtumiin. Hallinnan tunteen puute ei motivoi ihmistä asettamaan tavoitteita ja toimimaan tehtävän suuntaisesti, sillä tämä on jo etukäteen selittänyt epäonnistumisen mahdollisuutta näillä tekijöillä. Manka (2010, 160-161) selittää, että kielteinen minäkuva ja uskon puute johtavat passiivisuuteen ja tehtävään liittymättömyyteen toimintaan, mikä haittaa onnistumista. Tällaista ajattelu- ja tulkintamallia käyttävä ihminen selittää onnistumisenkin ulkoisiin seikkoihin vedoten ja näkee onnistumisen johtuneen sattumanvaraisista ulkoisista tekijöistä (Manka 2010, 160-161).

Samalla tavalla kuin onnistumista tukeva ajattelu- ja tulkintamalli, onnistumista haittaavan mallin käyttö vahvistaa itse itseään. Negatiiviset tunteet lisäävät negatiivista suhtautumista ja edesauttavat tehtävään liittymättömyyden toimintaa. Tehtävään liittymättömän toiminta puolestaan lisää epäonnistumisen mahdollisuutta ja negatiivisia tunteita.

Onnistumista haittavaa ajattelu- ja tulkintamallia tarkastellessa on kuitenkin syytä muistaa, että sitä käyttävät ihmiset usein suojaavat itsetuntoaan selittämällä onnistumiseen vaikuttavat asiat ulkoisina tapahtumina. Tällöin ihmisen on mahdollista etäännyttää epäonnistumisen mahdollisuus itsestään ja omista kyvyistään. Suojautumisen avulla ihminen välttää ahdistusta, syyllisyyttä, epämiellyttäviä tilanteita ja sisäisiä ristiriitoja. Se on tarpeellista minän suojelemista, joka on tietyissä tilanteissa välttämätöntä. On kuitenkin huomioitava, että liiallinen selittely vain pahentaa tilannetta, lisää epäonnistumisen kokemuksia ja muodostuu ihmiselle raskitukseksi. (Manka 2011, 159-162.) Tavoiteltavaa olisikin, että työntekijät tunnistaisivat omia ajattelu- ja tulkintamallejaan. Ajattelu- ja tulkintamalleja olisi myös hyvä käsitellä työyhteisössä. Esimerkiksi positiivisen palautteen antamisen avulla ja työnohjauksella voidaan vaikuttaa ajattelu- ja tulkintamallien käyttöön (Manka 2010, 169).

Tutkimuskysymykseemme, miten päihdetyössä esille tulleet tunteet sekä ajattelu- ja tulkintamallit vaikuttavat yksilön psyykkiseen työhyvinvointiin, saimme vastauksen kahden edellä mainitun ajattelu- ja tulkintamallin kautta. Onnistumista tukeva ajattelu- ja tulkintamalli sisälsi haastateltavien kokemat myönteiset tunteet, kuten ilon ja onnellisuuden tuntemukset. Myönteisten tunteiden kokemisella työssä on työhyvinvointia edistäviä tekijöitä, sillä ne voivat auttaa ihmistä palautumaan kielteisten tunnekokemusten aiheuttamista raskitustiloista (Fredrickson, Mancuso, Branigan & Tugade 2000, 240; Rantanen 2011, 77). Lisäksi ne edistävät terveyttä ja voivat lisätä tunnetta elämän tarkoituksellisuudesta (Fredrickson, Cohn, Coffey, Pek & Finkel 2008, 1045-1062). Ilon ja onnellisuuden tunteet olivat lähtöisin työntekijän kokemasta myötätunnosta asiakasta kohtaan. Myös tutkimukset ovat tulleet siihen tulokseen, että myötätuntoisen suhtautumistavan on todettu lisäävän ihmisen onnellisuutta (Sjöroos 2010, 161). Ihminen, joka on onnellisempi elämässään, on myös tutkimusten mukaan onnellisempi työssä (Dalai Lama & Cutler 2005, 186).

Myötätunnon kokeminen liittyy keskeisesti myös henkilön itsetuntoon ja sisäiseen tasapainoon. Sisäisen tasapainon omaava ihminen oppii paremmin uutta ja on valmis kehittymään. Tällöin luodaan pohjaa hyvälle kasvumotivaatiolle, joka puolestaan vaikuttaa keskeisesti yksilön työhyvinvointiin. Mankan (2010, 198) mukaan hyvä kasvumotivaatio edistää ihmisen hyvinvointia työssä. Motivaatiolla ja työtyytyväisyydellä puolestaan on nähty olevan keskinäinen riippuvuus. Motivoitunut ihminen suoriutuu työtehtävistä paremmin ja saa siitä iloa. Tämä johtaa positiiviseen kierteseen, jossa motivaatio lisää työn iloa ja ilo motivaatiota (Rasila & Pitkonen 2010, 6-8). Kaikki edellä mainitut asiat vaikuttivat osaltaan siihen, että onnistumisia ylipäättänsä koettiin työssä.

Tärkeimpänä seikkana onnistumiselle pidimme positiivista suhtautumista omaan osaamiseen ja onnistumisen mahdollisuuteen. Myös Sosiaali- ja terveysministeriön Aivot ja työ - tutkimuskeskuksen tutkimusprofessorin Kiti Müllerin mukaan työelämän suurin haaste on se,

kuinka jokaisen työntekijän olisi mahdollista kokea onnistumisen tunteita, saada palautetta, kokea turvallisuutta ja uskaltaa mennä epämukavuusalueelleen ja ottaa uusia haasteita vastaan. Müller pitää ratkaisuna positiivisia tunnetiloja, sillä hän näkee niiden voiman osaamistaakin merkittävämpänä. (Hyppänen 2010, 289-290.) Onnistumisen kokemusten koettiin vahvistaneen työntekijöiden ammatti-identiteettiä sekä edistäneen jaksamista työssä. Nurmi ym. (1995, 104) ovat onnistumisesta yhtä mieltä, sillä heidän mukaansa onnistumisen kokeminen vahvistaa ihmisen itsetuntoa ja luottamusta omiin kykyihin.

Onnistumista haittaavassa ajattelu- ja tulkintamallissa kielteiseksi koetut tunteet voivat vaikuttaa työntekijän työhyvinvointiin monella tavalla. Turhautumisen tunne, jota koettiin työssä, saattaa aiheuttaa työntekijälle toivottomuuden tunnetta ja saada hänet vetäytymään vuorovaikutussuhteesta emotionaalisesti (Saarinen ym. 2000, 69). Työ ei ole tällöin tavoitteellista ja työntekijä saattaa toimia passiivisesti. Tällöin vuorovaikutussuhde kärsii, eikä työntekijä voi tukea asiakasta parhaansa mukaan, jolloin asiakastyöstä tulevia onnistumisia ei välttämättä koeta niin paljon. Epävarmuuden tunne selitettiin johtuvaksi ulkoisista syistä, jolloin se toimi minää suojaavana tunteena. Toisaalta epävarmuuden tunne saattaa johtaa turhautumisen tapaan passiiviseen käytökseen. Kun ei koeta voivansa vaikuttaa asioiden kulkuun, ei välttämättä jakseta pinnistellä onnistumisenkaan puolesta. Pettymisen tunne asiakkaaseen kertoi työntekijän asenteista ja odotuksista asiakkaita kohtaan. Pahimmillaan pettymisen tunne voi johtaa työntekijän etääntymiseen väärin käyttäytyvästä asiakkaasta, jolloin vaikutukset ovat samanlaiset kuin turhautumisessa ja epävarmuuden tunteessa. Riittämättömyyden tunteessa voi taas olla vaarana stressaantua ja hoitamattomana palaa loppuun (Nissinen 2007, 28). Huolen ja surun tunteet olivat myötätunnon kokemisen varjopuolia. Huoli saattoi kuitenkin toimia myös motivaatiota vahvistavana tekijänä, kuten haastateltavan mainitsemana äidillisenä tunteena. Surun tunne puolestaan saattaa etäännyttää työntekijää emotionaalisesti vuorovaikutuksellisesta tukemisesta ja surun liiallinen kokeminen voi olla stressaavaa.

Epäonnistumista ennakoivat asenteet, kuten uskon menettäminen, kertoivat työntekijän omien vaikutusmahdollisuuksien näkemisestä rajallisina. Vaikutusmahdollisuuksien koettu vähäisyys ja heikentynyt suoriutuminen työstä voivat olla ristiriidassa työntekijän oman aikaisemman motivoituneen ja sitoutuneen ammatti-identiteetin kanssa ja näin aiheuttaa räsytystä. Pahimmassa tapauksessa jatkuvan rasittumisen seurauksena voi olla työuupumus. (Nissinen 2007, 30.) Kielteiset tunteet, epäonnistumista ennakoivat asenteet ja omien vaikutusmahdollisuuksien näkeminen rajallisina kytkeytyivät siis työssä epäonnistumiseen. Toistuvan epäonnistumisen kokemisen seuraukset voivat olla vakava uhka yksilön kokemalle psyykkiselle työhyvinvoinnille. Toistuvat epäonnistumiset alentavat itsetuntoa ja luottamusta omiin kykyihin. Pahimmillaan tämä voi johtaa mielenterveyden ongelmiin, kuten masentuneisuuteen (Nurmi ym. 1995, 104).



## 6 Pohdinta

### 6.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Olemme kiinnittäneet erityistä huomiota tutkimuksemme luotettavuuteen ja pyrkineet tekemään eettisesti kestäviä valintoja koko tutkimusprosessin ajan. Olemme tutkimusta tehdessämme pyrkineet rehelliseen ja mahdollisimman objektiiviseen työskentelyyn. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden kriteereinä ovat tutkijat itse ja heidän kokemuksensa sekä rehellisyytensä (Vilka 2005, 158-159). Opinnäytetyömme on ensimmäinen tekemämme varsinaisen tutkimustyö ja olemme sen vuoksi kiinnittäneet erityistä huomiota luotettavuuden ja eettisyyden tarkasteluun läpi tutkimusprosessin. Olemme tehneet tutkimuksellemme perusteellisen suunnitelman ja valinneet tutkimusaiheen sekä -menetelmät huolellisen aiheeseen perehtymisen jälkeen. Vilkan (2005, 159) ohjeiden mukaan olemme raportoineet tutkimusprosessimme, jotta lukija voi nähdä ja tarkastella tekemiämme valintoja ja päätelmiä tutkimuksen eri vaiheissa.

Tutkimuksen eettiset kysymykset liittyvät keskeisesti tiedon hankintaan, tiedon käyttämiseen ja tutkittavien suojaan (Eskola & Suoranta 2005, 52). Opinnäytetyössämme olemme käyttäneet aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua, jolloin tutkimuskohteena on ollut ihminen ja hänen luomat merkitysmaailmat. Teemahaastattelu sopi tutkimuksemme tiedonkeruumenetelmäksi hyvin, sillä tutkimuksemme oli tarkoitus kartoittaa ja kuvata päihdetyöntekijöiden kokemuksia asiakastyöstä työhyvinvoinnin näkökulmasta työntekijöiden itsensä kertomana.

Haastatteluissa näkyi arviomme mukaan oma kokemattomuutemme tutkijoina. Mikäli olisimme olleet kokeneempia tutkijoita, olisi meillä ollut taitoja asettaa kysymyksemme paremmin haastatteluissa ja saada aiheesta entistä laajemmin tietoa tutkittavien kertomana. Tutkimuksemme luotettavuutta olisi mahdollisesti lisännyt myös se, että haastateltavilla olisi ollut mahdollisuus tutustua haastattelukysymyksiimme etukäteen. Haastattelukysymyksemme olivat jossain määrin hankalia, sillä kysymykset käsittelivät usein tiedostamattomasti tapahtuvia reaktioita: tunteita ja niiden vaikutuksia työhyvinvointiin. Olimme kuitenkin päätyneet toteuttamaan haastattelun ilman, että tutkittavilla oli mahdollisuutta tutustua haastattelukysymyksiin etukäteen. Halusimme, ettei tutkittavien vastauksiin vaikuttaisi liikaa heidän ajatuksensa siitä, kuinka työtä heidän mielestään kuuluisi tehdä sen sijaan, että he kuvaisivat todellisia tapahtumia asiakastyössä. Pohdimme myös, kuinka totuudenmukaisesti työntekijät osasivat kertoa tunteistaan haastatteluissa, sillä sosiaalialan työntekijöiltä odotetaan empaattista suhtautumista asiakkaita kohtaan. Tunteiden kuvaaminen on haastavaa myös siitä näkökulmasta, että yksittäisiä tunteita voi olla hankala tunnistaa ja kuvata. Tämä seikka on osaltaan vaikuttanut tutkimuksemme luotettavuuteen. Omasta kokemattomuudes-

tamme huolimatta, olemme tyytyväisiä keräämäämme aineistoon, sen laatuun ja määrään, jonka arvioimme riittäväksi tutkimuksen toteuttamiseen.

Tutkimuksen ydin on kerätyn aineiston analyysi, tulkinta sekä johtopäätökset (Hirsjärvi 2009, 221), jonka vuoksi olemme pyrkineet tarkkuuteen ja huolellisuuteen analyysiä tehdessämme. Olemme pyrkineet kuvaamaan keräämäämme tutkimusaineistoa totuudenmukaisesti haastateltavia kunnioittaen. Tekemämme analyysi ja johtopäätökset ovat omaa tulkintaamme haastateltavien kertomuksista. Kaikki tekemämme tulkinnat olemme perustelleet aiheeseen liittyvän kirjallisuuden avulla. Vaikka joku toinen tutkija olisi voinut saada erilaiset tulokset keräämästämme aineistosta, kuvaavat tutkimuksemme tulokset ja johtopäätökset hyvin tutkimuksemme aihetta ja vastaavat asettamiimme tutkimuskysymyksiin.

Erityisen tärkeänä olemme pitäneet tutkittavien anonymiteetin eli nimettömyyden suojelemista. Olemme rajanneet tästä syystä joitakin yksittäisiä kohtia haastatteluista tutkimuksemme ulkopuolelle. Tutkimuksen ulkopuolelle rajattu aineisto sisälsi kuvausta erilaisista työtehtävistä, joiden tarkastelu ei ollut oleellista tutkimuksen kannalta ja niiden esille tuominen olisi vaarantanut tutkittavien anonymiteetin. Eskolan ja Suorannan mukaan (2005, 56-57) täydellistä anonymiteettiä ei aina tutkimuksissa kuitenkaan saavuteta, sillä tutkittavan aiheen luonteen vuoksi jotkin perustiedot, kuten ammatti ja työpaikka on kerrottava lukijalle. Tutkimuksemme liittyy keskeisesti Espoon mielenterveys- ja päihdepalvelukeskuksen päihdetyöntekijöiden työhön ja sen tutkimiseen, jolloin ammattiryhmän ja työskentely-ympäristön paljastaminen on olennaista tutkimuksen tulosten hyödyntämisen kannalta.

Tutkimuksellemme on myönnetty tutkimuslupa Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kehittämissyksiköstä 25.5.2011. Tutkimusaineisto on kerätty tutkimukseen vapaaehtoisesti osallistuneilta päihdetyöntekijöiltä. Tutkittaville on kerrottu etukäteen tutkimuksestamme ja sen aiheesta ja tutkittavilla on ollut mahdollisuus esittää tutkimusta koskevia lisäkysymyksiä. Kaikki tutkittavat ovat lisäksi allekirjoittaneet suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta (Liite 2). Tutkimuksemme aineiston määrä on ollut riittävä kuvaamaan tutkimuksemme aihetta, mikä lisää tutkimuksemme luotettavuutta. Haastateltavana oli yhteensä seitsemän päihdetyöntekijää, joista yhden haastattelunauha tuhoutui teknisistä syistä käyttökelvottomaksi. Rajasimme tämän tuhoutuneen haastattelun tutkimuksemme ulkopuolelle tutkimuksen luotettavuuden takaamiseksi.

## 6.2 Tutkimuksen hyödyllisyys ja jatkotutkimusmahdollisuudet

Uskomme, että opinnäytetyöstämme on hyötyä Espoon mielenterveys- ja päihdepalveluksen toiminnan kehittämisessä ja työntekijöiden työhyvinvoinnin tukemisessa. Tutkimuksen tulokset tuodaan työelämän ja Espoon kaupungin tietoon esittelemällä tutkimus Empussa ja lähettämällä tutkimus Espoon kaupungin kehittämissyksikön hyödynnettäväksi. Tutkimuksetamme voi olla hyötyä myös muilla sosiaali- ja terveysalan työpaikoilla. Vaikka tutkimus tehtiinkin erityisesti päihdetyöntekijöille, erilaisten ajattelu- ja tulkintamallien käyttämisestä ja niiden tarkastelemisesta on hyötyä myös muille sosiaali- ja terveysalan työtä tekeville. Saa-mamme tulokset voivat siis olla hyödyksi myös muualla työelämässä. Tärkeänä pidämme tutkimuksemme näkökulmaa työhyvinvointiin, joka korostaa yksilön omaa vastuuta ja roolia aktiivisena toimijana suhteessa hänen omaan työhyvinvointiinsa. Mielestämme tätä näkökulmaa ei ole tuotu esille työhyvinvointikeskustelussa riittävästi, eikä sen merkitystä tunnisteta yleisesti etenkin työntekijöiden keskuudessa.

Kuitenkin on syytä muistaa, että organisaatiolla ja johtamisella on oma vastuunsa työhyvinvoinnin edistämisessä. Jotta tutkimuksemme tuloksia voitaisiin hyödyntää mahdollisimman hyvin, olisi tärkeää, että koko organisaatio sitoutuisi yksilön psyykkisen työhyvinvoinnin kehittämiseen ja edistämiseen. Tutkimusten mukaan työntekijöiden terveyden, sairaspotilaisten minimoinnin sekä kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin on nähty olevan kiinteästi yhteydessä organisaation johtamiskäytäntöihin ja niiden oikeudenmukaisuuteen. (Elovainio, Vahtera & Kivimäki 2006.) Vuonna 2010 tehdyssä työhyvinvointikyselyssä Espoon sosiaali- ja terveystoimen työntekijät arvioivat esimiesten päätöksenteon oikeudenmukaisuuden heikentyneen edellisvuosien tilanteesta (Espoon kaupunki 2011, 18). Johtamisen roolia työhyvinvoinnin edistämisessä ei voi sivuuttaa. Työhyvinvoinnin kehittämisessä on kyse muutoksesta, jolloin esimieheltä vaaditaan muutossuuntatunneisuutta. Muutosta johtaessa esimiehen on tärkeää pystyä valtuuttamaan työntekijät pyrkimään kohti asetettuja tavoitteita, motivoimaan ja kannustamaan heitä. (Simola & Kinnunen 2005, 133; Elo & Feldt 2005, 316.) Esimiehen tulee siis esimerkillään ja toiminnallaan edistää tavoitteiden toteutumista käytännössä. Saumaton yhteistyö työhyvinvoinnin kehittämisessä on koko työyhteisön etu: työhyvinvointi lisääntyy organisaation, työyhteisön ja sen yksilöiden tasolla. Organisaation tasolla yksilön ja työyhteisön hyvinvointi näkyy työn tehokkuuden ja tuottavuuden kasvuna.

Tuloksien hyödyntäminen Empussa voidaan kytkeä myös Espoon yleisiin linjauksiin. Espoon mielenterveys- ja päihdeohjelman tavoitteena on henkilöstöön kohdistuvilla kehittämistoimenpiteillä parantaa työelämän laatua ja työntekijöiden hyvinvointia. Henkilöstöön kohdistuvia kehittämistoimenpiteitä ovat työntekijän yhteistyö-, verkosto-, ja tiimityötaitojen sekä oman työn jatkuvan kehittämisen opettelu. (Espoon kaupunki 2010a, 18.) Näistä toimenpiteis-

tä työmme tuloksiin kytkeytyy vahvasti oman työn jatkuva kehittäminen, oppiminen ja onnistuminen.

Jatkotutkimusaiheina olisi mielenkiintoista tutkia, millä tavoin työorganisaatio voisi edistää tunneosaamista sekä positiivisten ajattelu- ja tulkintamallien käyttöönottoa työntekijöiden keskuudessa. Tunneosaamista sekä positiivisten ajattelu- ja tulkintamallien käyttöä olisi näkemyksemme mukaan tarpeellista kehittää erityisesti sosiaalialan työorganisaatioissa. Organisaation mahdollisuudet tukea tunneosaamisen kehitystä ja positiivisten ajattelu- ja tulkintamallien käyttöä työssä ja tätä kautta tukea työntekijöiden psyykkistä työhyvinvointia voisivat olla esimerkiksi työnohjaus, positiivisen palautteenantojärjestelmän kehittäminen tai tunneosaamisen koulutus. Erityisen tärkeää olisi kuitenkin muistaa työntekijöiden aktiivinen rooli osana työn kehitystä. Työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus päättää ja vaikuttaa keinoihin, joiden avulla heillä itsellään olisi mahdollisuus kehittää omaa tunneosaamistaan sekä ajattelu- ja tulkintamallien käyttöä työssään. Uskomme, että parhaat tulokset saavutetaan, mikäli työntekijät sitoutuvat itse päättämiinsä työmenetelmiin ilman, että niitä annetaan ulkoapäin heille tehtäväksi.

Yksilön keskeinen rooli työhyvinvoinnin kehittämisessä on huomattu myös Logical framework approach (LFA) -menetelmällä toteutetussa terveysprojektissa Norjassa. Projektissa tutkittiin vanhuspalveluiden työntekijöiden työhyvinvointia ja sen kehittämistä työntekijälähtöisesti. Kehittämismenetelmänä projektissa käytettiin ryhmäkeskusteluja, joissa työntekijöillä oli aktiivinen rooli keskustelun sisällön tuottamisessa ja joissa keskustelu tapahtui työhyvinvointiasiantuntijan läsnä ollessa. Keskustelut käsittelivät työhyvinvointiin vaikuttavien seikkojen syy- ja seuraussuhteita. Keskusteluissa työntekijöillä oli mahdollisuus itse määritellä hyvät ja huonot työolot ja pohtia, mistä ne johtuivat ja mitä seurauksia työoloista oli heidän työhyvinvoinnillensa. Menetelmän avulla työntekijöiden oli mahdollista asettaa työhyvinvoinnillensa tavoitteita, joiden edistymistä seurattiin. Työpaikalla myös tehtiin konkreettisia muutoksia työolosuhteisiin ja toimintatapoihin keskustelujen perusteella. (Liukkonen 2006, 263-267.) LFA-menetelmä on mielestämme käytännöllinen myös oman tutkimuksemme hyödyntämisen näkökulmasta. Mielestämme menetelmää voidaan hyödyntää ajattelu- ja tulkintamallien sekä tunteiden tarkastelussa. Tärkeää on, että organisaatio pystyy luomaan työntekijöilleen todellisia vaikutusmahdollisuuksia työhyvinvoinnin kehittämiseen. Valtuuttamalla työntekijät osaksi päätöksentekoa työhyvinvointia koskevissa asioissa, voidaan luoda pohja yksilön kokemukselle hänen omasta merkityksellisyydestään, kyvykkyydestään ja omista vaikuttamismahdollisuuksistaan (Elo & Feldt 2005, 316). LFA-menetelmän käyttö toimii ennen kaikkea ennaltaehkäisevästi torjumaan sairaspotilaaloja ja niistä koituvia taloudellisia kuluja. LFA-menetelmän avulla myös organisaatioiden taloushallinnot saavat tietoa, millä tavoin työhyvinvointiin investointien hyödyt ja vaikuttavuus muodostuvat. (Liukkonen 2006, 268.)

Tunneosaamista voi kehittää ja lisätä organisaatiopsykologi Mikael Saarisen ja journalisti Pauli Aalto-Setälän neuvojen mukaisesti. Tunneosaamisen kehittäminen voidaan jäsentää kolmeen vaiheeseen, jotka voi yksinkertaistaa sanoihin tunne, ajattele ja toimi. Ensimmäinen askel on tunteiden olemassaolon ja niiden merkityksen hyväksyminen sekä tunteiden havaitseminen itsessä ja toisissa ihmisissä. Ensimmäiseen vaiheeseen kuuluu myös tunteiden rakentava ilmaisu. Toiseen vaiheeseen kuuluu tunteiden tarkasteleminen ja arviointi. Toisessa vaiheessa tunteita pyritään ymmärtämään ja hyödyntämään ajattelun tukena. Kolmannessa vaiheessa tunteita voidaan käyttää omassa toiminnassa. Tunteiden havainnointi ja niiden ymmärtäminen ovat avain onnistuneelle tunteiden säätelylle ja hallinnalle. Tähän vaiheeseen kuuluu myös tunteiden hallinta sekä oman tunneosaamisen tarkastelu ja osaamisen kehittymisen seuranta. (Saarinen & Aalto-Setälä 2007, 88-89.) Myös psykologi Jarkko Rantanen kehottaa tutustumaan tunteisiin ja niiden vaikutuksiin. Rantanen (2011, 308) mukaan kannattaa myös pohtia, mitä tunteita ihminen itse haluaa tuntea ja opetella lisäämään positiivisia tunteita ja hyödyntämään niitä omassa ajattelussa ja toiminnassa. Tunneosaamista voidaan edellä mainittujen neuvojen avulla harjoitella yksin sekä työyhteisössä kollektiivisesti. Työhyvinvoinnin kannalta tunneosaamista kannattaisi lisätä niin yksilön kuin työyhteisönkin tasolla. Kollektiivinen tunneosaaminen tukee yksilöiden tunneosaamista, selkeyttää yhteistä työn tavoitetta ja visiota sekä lisää työn mielekkyyttä. Tällä on suora vaikutus työhyvinvoinnin lisääntymiseen ja työhön sitoutumiseen, jotka lisäävät työn tuottavuutta.

Jatkotutkimukset ja kehittämistoimet ovat mielestämme myös siitä syystä mielenkiintoisia ja hyödyllisiä, että esimerkiksi Espoon kaupungin tuottavuusohjelman tavoitteiden mukaan nykyiset sosiaali- ja terveystaloudet pyritään tuottamaan tulevaisuudessa yhä pienemmällä henkilöstömäärällä. Tämä tarkoittaa käytännössä henkilöstön määrän lisäämisen sijasta panostamista henkilöstön laatuun. (Espoon kaupunki 2010b, 10.) Jos työntekijöiden katseet ovat mitä suuremmissa määrin ulkoisissa tekijöissä, voi tulevaisuus näiden tavoitteiden myötä näyttää Espoon työntekijöiden kohdalla melko lohduttomalta. Tämän vuoksi onkin mielestämme erittäin tärkeää kohdentaa katse yksilön omiin vaikuttamismahdollisuuksiin työhyvinvointia kehitettäessä.

Varmaa on se, että teimmepä mitä tahansa työtä, jokainen meistä kohtaa työssään erilaisia haasteita ja vastoinkäymisiä. Se, miten suhtaudumme niihin ja miten tulkitsemme nämä tapahtumat, riippuvat paljon oppimistamme ajattelu- ja tulkintamalleista. Tulee kuitenkin muistaa, että myös ulkoiset puitteet vaikuttavat työhyvinvointiimme. Työhyvinvointi on riippuvainen fyysisestä terveydestä, johtamisesta, resursseista ja monista muista asioista. Myös yhteiskunnallisilla asioilla on osansa työhyvinvoinnin toteutumisessa. Vaikka oma osuutemme työhyvinvoinnista voi tuntua tässä mittakaavassa hyvin pieneltä, sen todellista arvoa ei tulisi mielestämme kuitenkaan aliarvioida. Kun olemme yksin monien muuttuvien ulkoisten tekijöiden armoilla, voi tuntua tarpeelliselta ja oikeutetulta syyttää vastoinkäymisistä vaikkapa työ-

organisaatiota, yhteiskunnallisia olosuhteita tai muita seikkoja. Mielestämme tutkimuksemme on kuitenkin vahvistanut ajatusta siitä, että aivan kuten mielemme voi tuottaa negatiivisia tulkintoja, se pystyy tuottamaan myös positiivisia tulkintoja ympäristöstämme. Suhtautumismme elämään ja työhön saattaa siis riippua hyvin paljon siitä, millä ajattelumallilla ruokimme itseämme. Myös Illinoisin Urbana-Champaign yliopiston psykologian professori Ed Diener on todennut tutkimuksissaan, että se miten ihminen havaitsee maailmansa, on hänen onnellisuutensa kannalta paljon tärkeämpää kuin ulkoiset olosuhteet (Dalai Lama & Cutler 2005, 195).

## Lähteet

- Aromaa, A. & Koskinen, S. (toim.) 2002. Terveys ja toimintakyky Suomessa. Terveys 2000 tutkimuksen perustulokset. Kansanterveyslaitoksen julkaisu B3/2002. Helsinki. Viitattu 28.4.2011. <http://www.ktl.fi/publications/2002/b3.pdf>
- Dalai Lama & Cutler, H. 2005. Työn ilo - Onnellisuuden taito työssä. Helsinki: Tammi.
- Elo, A-L. & Feldt, T. 2005. Työhyvinvoinnin edistäminen ja kehittäminen. Teoksessa Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. (toim.) 2005. Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus, 311-329.
- Elovainio, M., Vahtera, J. & Kivimäki, M. 2006. Työpaikan oikeudenmukaisuus ja henkilöstön terveys. Terveys ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 14.11.2011. <http://www.ktl.fi/portal/11914>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Tampere: Vastapaino.
- Espoon kaupunki. 2010a. Espoon mielenterveys- ja päihdeohjelma. Viitattu 17.10.2011. <http://www.espoo.fi/binary.asp?path=1;28;11866;97332;97344;117251;117252;117299;119592&field=FileAttachment>
- Espoon kaupunki. 2010b. Palvelujen järjestämisen ja palveluverkon tavoitetila 2020. Viitattu 25.2.2011. <http://www.espoo.fi/binary.asp?path=127949&field=FileAttachment>
- Espoon kaupunki. 2011. Työhyvinvointi Espoon kaupungin työpaikoilla 2010. Viitattu 26.10.2011. <http://www.espoo.fi/binary.asp?path=1;28;11894;37617;116967;118530;141319;141320;141321&field=FileAttachment>
- Feldt, T., Mäkikangas, A. & Kokko, K. 2005. Persoonallisuus ja työhyvinvointi. Teoksessa Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. (toim.) 2005. Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus, 75-94.
- Fredrickson, B., Mancuso, R., Branigan, C. & Tugade, M. 2000. The undoing effect of positive emotions. *Motivation and Emotion*, 24, 237-258. Viitattu 17.10.2011. <http://www.unc.edu/peplab/publications/Fredrickson,%20Mancuso,%20Branigan,%20&%20Tugade%202000.pdf>
- Fredrickson, B., Cohn, M., Coffey, K., Pek, J. & Finkel, S. 2008. Open hearts build lives: Positive emotions, induced through loving-kindness meditation, build consequential personal resources. *Journal of Personality & Social Psychology*, 95, 1045-1062.
- Havio, M., Inkinen, M. & Partanen, A. 2008. Päihdehoitotyö. Helsinki: Tammi.
- Herrala, O. 2011. Työpahoinvointi maksaa kymmeniä miljardeja. Kauppalehti. Viitattu 2.3.2011. <http://www.kauppalehti.fi/5/i/talous/uutiset/etusivu/uutinen.jsp?oid=20110362989>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hyppänen, R. 2010. Työhyvinvointi johtaa tuloksiin. Parhaat käytännöt kymmenen vuoden ajalta. Helsinki: Talentum.
- Kannisto, J. 2011. Eläkkeellesiirtymisikä Suomen työeläkejärjestelmässä 2010. Eläketurvakeskuksen tilastoraportteja 2/2011. Helsinki: Eläketurvakeskus. Viitattu 11.11.2011. [http://www.etk.fi/fi/gateway/PTARGS\\_0\\_2712\\_459\\_440\\_3034\\_43/http%3B/content.etk.fi%3B](http://www.etk.fi/fi/gateway/PTARGS_0_2712_459_440_3034_43/http%3B/content.etk.fi%3B)

[7087/publishedcontent/publish/etkfi/fi/julkaisut/tilastojulkaisut/tilastoraportit/elakkeellesiirtymisika-suomen-tyoelakejarjestelmassa\\_2010\\_7.pdf](https://publishedcontent/publish/etkfi/fi/julkaisut/tilastojulkaisut/tilastoraportit/elakkeellesiirtymisika-suomen-tyoelakejarjestelmassa_2010_7.pdf)

Kokkonen, M. 2010. Ihastuttavat, vihasuttavat tunteet. Opi tunteiden säätelyn taito. Jyväskylä: PS-kustannus.

Korkkula, J. 2010. ”Työssä jaksaminen ja työhyvinvointi on asiakaspalvelijalle elinehto” - Kokemuksia henkisestä työhyvinvoinnista Kelan asiakaspalvelussa. Viitattu 28.4.2011. [https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/15190/Korkkula\\_Jonna.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/15190/Korkkula_Jonna.pdf?sequence=1)

Lappalainen-Lehto, R., Romu, M-L. & Taskinen, M. 2007. Haasteena päihteet. Ammatillisen päihdetyön perusteita. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Liukkonen, P. 2006. Työhyvinvoinnin mittarit. Menetelmät, eurot, päätelmät. Helsinki: Talentum Media.

Luhtasaari, S. 2002. Työsuojelurahasto. Työuupumuksen ehkäisy ja lievittäminen sosiaalialan asiantuntijatehtävissä. Viitattu 17.2.2011. <http://www.tsr.fi/tutkimustietoa/tata-tutkitaan/hanke?h=98092>

Manka, M-L. 2010. Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. Helsinki: Talentum Media.

Manka, M., Kaikkonen, M & Nuutinen, S. 2007. Hyvinvointia työyhteisöön - eväitä kehittämistyön avuksi. Tampere: Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Tampereen yliopisto & Euroopan sosiaalirahasto.

Martinez-Inigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M. & Holman, D. 2007. Work & stress - Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. Sheffield: Routledge.

Mezirow, J. 1995. Kriittinen reflektio uudistavan oppimisen käynnistäjänä. Teoksessa J. Mezirow & al. (toim.) Uudistava oppiminen. Kriittinen reflektio aikuiskoulutuksessa. Helsinki: Miktor, 17-37.

Mäkikangas, A., Feldt, T. & Kinnunen, U. 2005. Positiivisen psykologian näkökulma työhön ja työhyvinvointiin. Teoksessa Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. (toim.) 2005. Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus, 56-74.

Nissinen, L. 2007. Auttamisen rajoilla. Myötätuntuupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita.

Nurmi, J-E., Eronen, S. & Salmela-Aro, K. 1995. Ajattelu- ja tulkintastrategiat ja psyykkinen hyvinvointi. Teoksessa Räikkönen, K. & Nurmi, J-E. (toim.) Persoonallisuus, terveys ja hyvinvointi. Helsinki: Suomen psykologinen seura, 104 - 114.

Rantanen, J. 2011. Tunteella! Voimaa tekemiseen. Hämeenlinna: Talentum Media.

Rasila, M. & Pitkonen, M. 2010. Motivaatio, työn ilo ja into. Helsinki: Kyriiri.

Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita.

Saarelainen, R., Stengård, E. & Vuori-Kemilä, A. 2000. Mielenterveys- ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. Porvoo: WSOY.

Saari, M. & Aalto-Setälä, P. 2007. Perkele! Tunneosaamisen oppikirja esimiehille. Helsinki: Kirjapaja.



SAK. 2010. Työuupumus. Viitattu 1.5.2011.

<http://www.sak.fi/suomi/tyossa.jsp?lang=fi&location1=2&id=29907&sl2=8&sl3=3>

Sjöroos, M. 2010. Myötätunto. Ole läsnä, elä mukana. Helsinki: Minerva.

Siltala, J. 2004. Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Helsinki: Otava.

Simola, A. & Kinnunen, U. 2005. Organisaatio ja hyvinvointi. Teoksessa Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. (toim.) 2005. Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus, 119-141.

Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Päihdelääketieteen yhdistyksen asettama työryhmä. 2006. Huumeongelman hoito. Viitattu 4.10.2011.

[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=hoi50041](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=hoi50041)

Tampereen yliopisto. 2011. Lait työhyvinvoinnin edistämisen ja ylläpidon taustalla. Viitattu 24.3.2011. <http://www.uta.fi/laitokset/kkk/synergos/projektit/tyhy/lait1.php>

Tilastokeskus. 2008. Työolojen ongelmat lisääntyneet kunnissa ja valtiolla. Artikkeliteoksesta Työolojen kolme vuosikymmentä. Työolotutkimusten tuloksia 1977-2008. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 25.2.2011. [http://www.stat.fi/til/tyoolot/2008/tyoolot\\_2008\\_2008-12-16\\_tie\\_001.html](http://www.stat.fi/til/tyoolot/2008/tyoolot_2008_2008-12-16_tie_001.html)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Valtioneuvosto. 2009. Hallituksen politiikkariihen kannanotto. Viitattu 13.3.2011.

[http://www.vn.fi/tiedostot/julkinen/pdf/2009/Politiikkariihi\\_0209/fi.pdf](http://www.vn.fi/tiedostot/julkinen/pdf/2009/Politiikkariihi_0209/fi.pdf)

Valtioneuvosto. 2007. Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma. Viitattu 28.4.2011.

<http://www.vn.fi/tietoarkisto/aiemmat-hallitukset/vanhanenII/hallitusohjelma/pdf/hallitusohjelma-painoversio-040507.pdf>

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Zhang, Q. Zhu, W. 2008. Communication education - Exploring emotion, in teaching: Emotional labor, burnout and satisfaction in Chinese higher education. Viitattu 7.4.2011.

[http://pdfserve.informaworld.com/856478\\_\\_788629425.pdf](http://pdfserve.informaworld.com/856478__788629425.pdf)

## Liitteet

### Liite 1. Teemahaastattelurunko

## TEEMAHAASTATTELU

### Taustatiedot:

- Mikä on ammattinimikkeesi ja koulutuksesi?
- Kuinka pitkä on työkokemuksesi päihdetyöstä vuosina?

### 1. Asiakastyö

(Työn sisältö)

- Kuinka paljon olet tekemisissä asiakkaiden kanssa työpäivän aikana?
- Millaisia työtehtäviä asiakastyö tyypillisesti sisältää? (ryhmiä, yksilöohjaus, keskusteluja MI-TÄ?, virka-asioiden hoito...)

(Suhtautuminen asiakastyöhön)

- Millaista asiakastyön tekeminen Sinusta on? → MIKSI?/MIKÄ siitä tekee sellaista?
- Millaiset asiakastilanteet ovat sinulle mieluisia? → MIKÄ siitä tekee sellaisen?
- Millaisia keinoja sinulla on vaikuttaa miellyttävien tilanteiden määrään? Mikä on oma osu-  
tesi siitä, että asiakastilanne muodostuu mieluiseksi?
- Kuinka usein kohtaat mieluisia tilanteita?
- Millaiset asiakastilanteet ovat sinulle epämiellyttäviä? → MIKÄ siitä tekee sellaisen?
- Millaisia keinoja sinulla on ehkäistä epämiellyttäviä tilanteita?
- Kuinka usein kohtaat epämiellyttäviä tilanteita?

### 2. Tunteet

(Myönteiset tunteet)

- Millaisia myönteisiä tunteita asiakaskohtaamiset Sinussa herättävät? (TILANTEITA?)

(Kielteiset tunteet)

- Millaisia kielteisiä tunteita asiakaskohtaamiset Sinussa herättävät? (TILANTEITA?)

(Empatian kokeminen)

- Kuinka paljon koet myötäeläväsi asiakkaiden kokemuksia? (Kuinka paljon koet eläytyväsi asi-  
akkaiden kokemuksiin?)

→ Kuinka tärkeää eläytyminen sinusta on?

- Millaisissa asiakastilanteissa koet myötätuntoa? (iloiset ja surulliset asiat) ESIMERKKEJÄ

(Tunteiden vaikutukset)

- Voitko kertoa, millä tavoin nämä myönteiset tunteet ovat vaikuttaneet  
itsetuntoosi? motivaatioon tehdä työtä? jaksamiseesi työssä?

- Voitko kertoa, millä tavoin nämä kielteiset tunteet ovat vaikuttaneet  
itsetuntoosi? motivaatioon tehdä työtä? jaksamiseesi työssä?

### 3. Työhyvinvointi

(Jaksaminen työssä)

- Miten asiakastyön tekeminen vaikuttaa omaan jaksamiseesi?

(Asiakastyön vaikutus työhyvinvointiin)

- Ajattele epämieluisaa asiakastilannetta (YLLÄ); Millaisia eri vaihtoehtoja sinulla on toimia tässä tilanteessa?

→ Mikä siihen vaikutti, että toimit niin?

→ Miten se vaikutti sinuun?

→ Miten reflektoit tapahtunutta? (Mitä keinoja sinulla on päästä tästä tilanteesta yli?)

- Ajattele mieluisaa asiakastilannetta (YLLÄ);

→ Millaisia vaikutuksia tästä on ollut sinulle?

→ Millainen vaikutus tällä on ollut työhyvinvoinnillesi?

Haluatko vielä lisätä jotain?

KIITOS HAASTATTELUSTA!

## Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

### SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Pyydämme ystävällisesti Teiltä suostumusta osallistua opinnäytetyötämme koskevaan tutkimukseen. Tutkimuksemme käsittelee päihdetyöntekijöiden asiakastyössä kokemia tunteita ja niiden vaikutusta psyykkiseen työhyvinvointiin. Tutkimukseen osallistuminen edellyttää osallistumistanne yksilöhaastatteluun viikoilla 35-37. Haastattelut äänitetään ja äänitteet tuhoaan opinnäytetyön valmistuttua. Opinnäytetyön tekijöitä ovat Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat Piia Salo ja Jesse Sjelvgren. Opinnäytetyö tehdään Laurea Otaniemessä ja sen ohjaajina toimivat lehtorit Matti Kurronen ja Veikko Rantanen.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen tietoinen myös siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijoiden tietoon ja minua koskeva aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua havainnoidaan ja haastatellaan, ja että haastattelussa antamiani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa hoitooni tai asiakassuhteeseeni.

Päiväys

---

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

---

## Liite 3. Sisällönanalyysitaulukot 1 &amp; 2

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA
<p>”-- mähän uskon siihen et se muut- tos on mahdollinen, tokihan mä uskon --”</p> <p>”-- tietää, että aina on toivoa, aina on mahdollisuus vaik ois kuinka kiertäny kaikki kuntoutus- paikat --”</p>	Uskominen asiakkaan muutoksen mahdollisuuteen	Usko asiakkaan muutoksen mahdollisuuteen
”Ni koskaan ei tiiä et jos tää kerta on se kerta kun se raitistuu.”	Uskominen asiakkaan mahdolli- suuteen raitistua	
”-- jos ihminen on ihan kriisitilan- teessa ni sillen kyllä mielessään toivoo, et voi kunpa sillä ois voi- mia et paremmat ajat koittaa.”	Toivo asiakkaan paremman tule- vaisuuden puolesta	
”-- kyl se kannustaa silleen et siin on aina se onnistumisen mahdolli- suus.”	Onnistumisen mahdollisuuden nä- keminen	Motivaatio onnistua työssä
”Aina ihminen haluaa onnistuu työssään.”	Halu kokea onnistumista työssä	
<p>”--saa niitä onnistumisen koke- muksia kun asiakas tulee jonkin ongelman kanssa,-- ja sitte huo- maa, että sil tiedol ja taidol mitä itellä on niin saa toisen jotenkin ajattelemaan positiivisemmin siitä omasta elämäntilanteesta ja saa- daan luotuu jotain suunnitelmaa niinku jatkolle ni.. semmonen te- kee hyvän mielen et näkee et osaa auttaa.”</p> <p>”-- jos huomaa et jollain asiakkaal</p>	Omasta osaamisesta johtuva on- nistumisen kokeminen	Onnistumisen näkeminen henkilökohtaisena saavutuksena

<p>niinku on oikeesti toivoa ja -- sen elämä edistyy niinku eteenpäin ja se oppii näistä retkahduksista aina jotain uutta ni. Kyl se tietysti et niinku, jos jollain tavalla.. et kokee et omalla toiminnallaan vaikka sillä myötätunnolla niin saa jotain aikaseks niin kyl se tietysti kohentaa itsetuntoa --”</p>		
<p>” --ehkä mä lähen tyytyväisempänä töistä sellasen työpäivän jälkeen on mä koen että mä niin ku oon antanu kaikkeni-- että on enemmän asiakkaita jotka on kokenu saaneensa sen mitä ne on niin ku halunnu--”</p> <p>” --mä saatan niin ku saada iloa siitäki et mä saan ravisteltuu ihmistä niin ku hereille--”</p>	Omasta työpanoksesta johtuva onnistumisen kokemus	
<p>”-- tottakai se niinku vaikuttaa et jos saa työssään jotain aikaseks niin -- tulee tietysti hyvä mieli ja aattelee et jes, että hyvä juttu --”</p> <p>” --semmoset onnistumisen tunteet,-- et on hyvä olo siitä et tuntee et osaa työnsä tai että siitä ehkä joku saakin jotakin. Siis joku muukin kuin minä.”</p>	Oman työn vaikuttavuudesta johtuva onnistuminen	
<p>”--mä koen aina asiakastyössä niinku niinkun tavallaan onnistumista hiljaa mielessäni --”</p>	Onnistumisen kokeminen omassa mielessä	

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
Motivaatio onnistua työssä	Onnistumista ennakoivat asenteet	Onnistumista tukeva ajattelu- ja tulkintamalli
Usko asiakkaan muutoksen mahdollisuuteen		
Itseluottamuksen lisääntyminen uskosta muutoksen mahdollisuuteen		
Työntekijän sopeutuminen haastaviin tilanteisiin	Työntekijän kasvumotivaatio	
Oman toiminnan muuttaminen vaativien tilanteiden johdosta		
Ammatti-identiteetin vahvistuminen onnistumisen myötä	Työntekijän hyvinvoinnin lisääntyminen onnistumisen kokemuksesta	
Jaksamisen lisääntyminen onnistumisen johdosta		
Onnistumisen näkeminen henkilökohtaisena saavutuksena	Onnistumisen kokeminen työssä	
Onnistumisen kokeminen asiakaspalautteen perusteella		
Sympatian ja empatian kokeminen asiakaskohtaamisissa	Myötätunnon kokeminen	
Empatian näyttäminen asiakkaalle		
Ilon ja onnellisuuden kokeminen asiakkaan puolesta		
Asiakkaan ymmärtäminen		
Asiakkaan käyttäytymisen ymmärtäminen		
Auttamisen tunne		
Huoli asiakkaan hyvinvoinnista		
Surun kokeminen		
Uskon menettäminen asiakkaaseen	Epäonnistumisen ennakointi	Onnistumista haittaava ajattelu- ja tulkintamalli
Onnistumisen näkeminen omasta toiminnasta riippumattomana tapahtumana	Työntekijän kokemus omien vaikutusmahdollisuuksien rajallisuudesta	
Omien keinojen kokeminen rajallisina haastavissa asiakastilanteissa		
Ärtymyksen tunne	Työntekijän onnistumista haittaavat tunteet	
Turhautumisen tunne		
Riittämättömyyden tunne		
Rasittumisen tunne		
Epävarmuuden tunne		
Pettyminen asiakkaan käytökseen		